BICARA ITU ADA SENINYA

TAHUKAH ANDA BAHWA BERBICARA ITU ADA SENINYA?

Ketika komunikasi menjadi hal yang penting untuk bersaing, pakar komunikasi Oh Su Hyang mengeluarkan buku yang sangat berarti. Selain berisi tentang pengalaman pengembangan diri, buku ini juga membahas tentang teknik komunikasi, persuasi, dan negosiasi.

Lalu bagaimana cara berbicara yang baik? Apakah berbicara dengan artikulasi yang jelas? Atau berbicara tanpa mengambil napas? Tidak! Sebuah ucapan yang bisa disebut baik adalah yang bisa menggetarkan hati. Ucapan seorang juara memiliki daya tarik tersendiri. Ucapan pemandu acara memiliki kemampuan untuk menghidupkan suasana. Anda harus pandai berbicara untuk menunjukkan diri Anda kepada lawan bicara dalam kehidupan sosial. Orang yang berbicara dengan mahir akan menjadi lebih maju daripada yang lainnya. Untuk mencapai tujuan komunikasi, persuasi, dan negosiasi, Anda harus mengetahui metode komunikasi yang efisien.

Buku ini dijabarkan agar dapat dimengerti oleh siapa saja. Anda dapat belajar dari banyak pengalaman orang-orang terkenal dan juga mengenai rahasia inti komunikasi. Jika Anda membacanya dengan runut, saya yakin rasa percaya diri Anda untuk berbicara pun akan tumbuh dengan sendirinya.

Bhuana Ilmu Populer (Kelompok Gramedia)
Jl. Palmerah Barat 29-37, Unit I - Lantai 2, Jakarta 10270
T: (021) 53677834 F: (021) 53698138
E: redaksi_bip@penerbitbip.id
www.penerbitbip.id

 Penerbit_BIP Bhuana Ilmu Populer bipgramedia

BICARA ITU ADA SENINYA

OH SU HYANG

THE SECRET HABITS TO MASTER YOUR ART OF SPEAKING

BICARA ITU ADA SENINYA

RAHASIA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

OH SU HYANG

(DOSEN & PAKAR KOMUNIKASI TERKENAL DI KOREA SELATAN)

Ketika **komunikasi** menjadi hal yang penting untuk bersaing, pakar komunikasi Oh Su Hyang mengeluarkan buku yang sangat berarti. Selain berisi tentang pengalaman peningkatan diri, buku ini juga memuat berbagai konten mengenai teknik komunikasi, persuasi, dan negosiasi. Saya sangat merekomendasikan buku ini kepada mereka yang tertarik dengan komunikasi, baik mahasiswa, calon pekerja, maupun pegawai kantoran.

-- Bae Han Seon (Dosen tamu di Seoul Art University, tim konsultan Asosiasi Dubber Korea Selatan)

Ucapan berperan menunjukkan karakter seseorang, sehingga harus dilatih secara khusus dan penuh perhatian. Sayangnya, lembaga pendidikan saat ini tidak lagi mencurahkan banyak waktu dan tenaga untuk melatih cara berbicara. Saya yakin buku ini adalah bacaan wajib yang sangat bermanfaat, baik bagi dunia pendidikan maupun bagi orang biasa.

-- Kim Sin Il (Mantan Menteri Pendidikan dan Menko Pendidikan, mantan dosen Universitas Seoul)

Oh Su Hyang adalah permata tersembunyi di bidang komunikasi. Label "pengajar sempurna", "pengajar tersibuk", dan "pengajar terbaik" selalu melekat padanya. Ketika ia mengeluarkan buku *Cara Menguasai Seni Berbicara*, mungkin buku ini pun akan mendapat penilaian terbaik dari pada pembaca.

--Kim Jong Pyo (Mantan Kepala Departemen Magister Pendidikan Universitas Baek Seok, mantan Ketua *Korean Federation of Long Education*)

Keunggulan **buku** ini adalah seperti membaca rangkaian puisi. Kalimat-kalimatnya singkat, jelas, dan tidak berbelit-belit, tetapi mengena di hati. Buku ini sangat berguna untuk para siswa dan para dosen atau pengajar yang harus memberikan kuliah.

--Lee Kwan Hee (Mantan Rektor Akademi Polisi, mantan ketua *Korean Constitutional Law Association*)

Orang yang pandai berbicara diperlukan ketika **siaran**. Baik penyiar, Program Director, pemandu acara, komedian, maupun *talent* tidak bisa mengabaikan ucapan. Buku ini diperlukan oleh semua orang yang terlibat dalam bidang penyiaran.

--Hwang Je Yeon (mantan anggota Komite Pengawas Siaran KBS dan Program Director *VJ Special Forces*)

Buku ini menarik untuk dibaca seperti novel. Buku yang patut untuk dibaca oleh mereka yang bermasalah dalam berbicara dan ingin tahu dasar-dasar percakapan dengan orang lain.

--Lee Taek Rim (Pemandu acara, penyiar, pembawa acara *Lee Taek Rim's Pleasant Evening Stroll* di KBS Radio)

Prolog

Membuka Peluang Kesempatan dengan Kebiasaan Bicara

Jika di bidang musik ada orang yang "buta nada", di dalam aktivitas bicara pun ada orang yang "buta ucapan". Mereka adalah orang yang merusak suasana dengan ucapan yang tidak sesuai dengan tempatnya. Bahkan, kadangkala mereka hanya sekadar menghafal istilah yang sedang tren atau humor terbaru. Kalau mereka berhasil dalam sebuah percakapan, mungkin mereka akan berkata bahwa mereka telah berusaha, tetapi mereka hampir tidak pernah dibilang sebagai pembicara yang baik oleh audiens atau lawan bicaranya. Ibarat seseorang yang bernyanyi sumbang tidak akan pernah disebut penyanyi top saat ia meninggikan suara tenggorokannya.

Lalu bagaimana cara berbicara yang baik? Apakah berbicara dengan artikulasi yang jelas? Atau berbicara tanpa mengambil tarikan napas? Tidak. Sebuah ucapan yang bisa disebut baik adalah yang bisa menggetarkan hati. Ucapan seorang juara memiliki daya tarik tersendiri. Ucapan pemandu acara nasional Yoo Jae Suk memiliki kemampuan menghidupkan suasana akhir pekan. Lain lagi dengan pembawa acara Kim Gura; kekuatan kalimatnya yang terus terang adalah kejujuran. Sedangkan

penyiar berita Son Suk Hee kerap melontarkan pertanyaan yang tajam dan dingin. Mereka bertiga mampu mengguncang hati pendengar hanya dengan sebuah ucapan. Bisa dibilang, mereka adalah juara dalam berbicara.

Sedemikian pentingnya ucapan. Kita harus pandai berbicara untuk menunjukkan diri kita kepada lawan bicara dalam kehidupan sosial. Orang yang berbicara dengan mahir akan menjadi lebih maju daripada yang lainnya. Untuk mencapai tujuan komunikasi, persuasi, dan negosiasi, kita harus mengetahui metode komunikasi yang efisien.

Masalahnya, hanya segelintir orang yang mengetahuinya. Mayoritas orang tidak tahu bagaimana cara berkomunikasi dengan baik. Mereka kadang salah sangka bahwa orang lain pandai berbicara karena bawaan lahir, lalu mereka akan berkata kepada dirinya sendiri, "jika sejak awal tidak mahir berbicara, maka hal itu tidak akan bisa diperbaiki".

Sama sekali tidak demikian. Anda dapat menonton film *The King's Speech*. Raja George VI naik tahta di Kerajaan Inggris pada saat Perang Dunia II pecah. Namun, ia mengalami kesulitan dalam berbicara dan selalu gagap. Oleh karena itu, publik tidak menyambut pidatonya dengan gegap gempita. Ia kemudian berlatih keras hingga bisa mengatasi kegagapannya hingga ia berhasil melakukan siaran pidato yang luar biasa seperti mendeklarasikan perang dengan Jerman. Pidatonya mampu menyentuh seluruh negeri dan berperan besar menyatukan rakyat Inggris.

Saya pun demikian. Walaupun telah dikenal luas sebagai ahli seni berbicara, sejak lahir saya tidak memiliki kemampuan berbicara seperti sekarang. Justru saya mulai percaya diri untuk berbicara sejak dipuji oleh guru bahasa SMA. Saat itu, saya disuruh mendiktekan sebuah bacaan. Semenjak itu, saya giat berlatih dan semakin lama mendapatkan hasil yang lebih baik daripada sebelumnya.

Kemudian, saya terpilih menjadi reporter dan berlanjut menapaki jalan sebagai pembawa acara, pengajar, pengisi suara, dan penyanyi. Kemampuan bicara saya semakin membaik dengan membawakan berbagai acara dan konser. Melalui banyak *trial and error* di hadapan orang banyak, kini saya boleh berbangga diri dengan kemampuan berbicara saya yang mumpuni. Seolah membuktikan hal ini, kelas bicara saya tidak hanya mendapat "penilaian tinggi", tetapi juga mendatangkan kesempatan berbondong-bondong. Belakangan ini, saya begitu disibukkan dengan tanggung jawab mengajar di kampus, lembaga pendidikan, lembaga penelitian, dan perusahaan.

Menurut saya, siapa pun bisa meningkatkan kemampuannya asalkan mau berusaha. Dengan keyakinan inilah, saya menulis buku yang berisi kumpulan metode berbicara ini. Banyak buku di pasaran membahas tentang komunikasi dan cara berbicara di pasaran, tetapi sebagian besar merupakan buku teknis, bahan pengajaran, atau terjemahan yang sulit dinikmati oleh awam.

Buku ini dijabarkan agar dapat dimengerti oleh siapa saja. Terdapat banyak episode menarik dari orang-orang terkenal dan juga rahasia inti dari komunikasi. Jika Anda membacanya

dengan runut, saya yakin rasa percaya diri Anda untuk berbicara pun akan tumbuh dengan sendirinya.

Buku ini bukanlah untuk kalangan khusus, melainkan untuk orang-orang biasa yang tumbuh sedikit demi sedikit, sebanyak buliran keringat usahanya. Buku ini ditulis untuk mereka yang berupaya untuk memperbaiki kemampuan bicaranya dan percaya bahwa kehidupannya dapat berubah dengan mengubah cara bicara. Saya mempersembahkan buku ini untuk semua orang yang saat ini pun sedang berjuang untuk masa depannya.

Juni 2016

Oh Su Hyang

Daftar Isi

Bab II
Pintar Mendengar, Pandai Berbicara

Bab III
Ucapan yang Membuat Lawan Bicara Memihak Kita

Bab IV
Beratnya Ucapan Ditentukan Oleh Dalamnya Isi

Bab V
Suara Bagus Bukan Bawaan Dari Lahir

PERBEDAAN JUARA 1 DAN JUARA 2 TERLETAK PADA UCAPANNYA

BAB I

BERBICARALAH LAYAKNYA SEORANG PEMIMPIN, MAKA MIMPIMU AKAN MENJADI NYATA

DARI MANA DATANGNYA KESAN PERTAMA

Ucapan yang membuat *il-feel*

"Saya bingung. Rasanya saya tidak kurang suatu apa pun, tapi selalu saja ditolak wanita saat kencan. Pekerjaan saya bagus, hubungan dengan teman pun tidak ada masalah. Namun, mengapa saya tidak bisa memikat hati lawan jenis?"

Adalah K, seorang pegawai perusahaan IT berusia 30-an awal. Perusahaan tempatnya bekerja merupakan perusahaan terkemuka dan terbaik di bidangnya. Namun, ia gelisah. Ia bekerja di tempat yang berfokus pada penelitian dan pengembangan sehingga tidak punya banyak waktu untuk bergaul dengan lawan jenis. Ia ingin menikah dan belakangan sering mengikuti kencan buta, tapi sering pula ia ditolak para wanita.

Sambil mendengarkan ceritanya, saya terus mengamatinya. Tidak tampak ada masalah khusus pada karakternya. Pemilik

sifat biasa yang dapat ditemukan di mana pun. Namun, kebanggaan terhadap dirinya sendiri sangat luar biasa. Dari segi akademis, pekerjaan, keluarga, dan kondisi fisik, ia merasa tidak kalah dari orang lain. Ia juga sering menyebut hal yang sebenarnya tidak perlu dijelaskan. Selang beberapa saat, saya bisa mengetahui apa masalahnya.

"Bagaimana Anda berbicara dengan wanita saat kencan?"

"Hmm... biasa saja."

"Menurut saya tidak. Karena itu, para wanita tidak tertarik kepada Anda. Bagi wanita, kesan saat pertama kali bertemu sangatlah penting. Penampilan yang rapi memberikan kesan yang bagus. Begitu pula dengan gaya bicara. Suara yang bagus saja tidak cukup. Bagaimana berbicara agar memberi kesan yang baik kepada lawan bicara juga penting. Dari yang saya lihat, Anda lebih sering membanggakan diri sendiri dalam percakapan. Kalau saat ini kita sedang berkencan, saya pasti sudah merasa jengkel kepada Anda."

Ia merupakan salah satu contoh orang yang merugi karena ucapan meskipun sudah memiliki semuanya untuk memberikan kesan pertama yang baik. Suaranya jernih dan enak didengar, tapi isi ucapan yang terkandung di dalamnya yang bermasalah. Dengan hanya membicarakan diri sendiri dan tidak memikirkan lawan bicara, ia jadi dicap tidak berperasaan oleh lawan bicaranya. Terlepas dari seringnya saya bergaul dengan wanita, rasanya tidak ada yang tidak tahu bahwa wanita tidak menyukai pria yang suka membanggakan diri sendiri. Hal itu sudah menjadi rahasia umum. Mungkin karena K tidak menyadari hal tersebut, kesan pertama yang dibuatnya setiap kali berkencan selalu saja tidak baik.

Banyak kasus seperti ini ketika nilai kesan pertama seseorang menjadi turun karena ucapannya. Misalnya, politikus A yang memiliki kesan pertama negatif karena berbicara gagap di masa lalu. Dibanding politikus lainnya, ia sebenarnya lebih santun dan tenang. Namun, karena cara bicaranya yang terbata-bata dan samar-samar, ia dinilai tidak tegas dan kurang cakap dalam membuat keputusan. Padahal, seorang pemimpin dinilai dari cara bicaranya, dan hal tersebut merupakan kelemahan yang fatal.

Publik tidak mungkin mengetahui orang seperti apa ia sebenarnya. Mereka hanya bisa menilai dari kesan yang dipancarkan saat berbicara. Apa yang diutarakannya saat di parlemen, kuliah umum, atau saat wawancara dengan jurnalis menjadi bahan penilaian yang penting. Jika ditilik dari pandangan bahwa "ucapan menentukan kesan pertama", sangat disayangkan baginya yang beralih dari pengusaha menjadi politikus.

Tidak Ada Kesempatan Kedua dalam Percakapan

Siapakah contoh orang yang memberi kesan positif bagi publik dengan ucapannya? Mungkin politikus N. Ia berhasil menunjukkan kepribadian dan keunggulannya kepada publik dengan kefasihan lidahnya. Ia mampu menciptakan *brand* dirinya melalui ucapan. Dengan gaya berpidato yang jenaka dan ceria, ia memberikan kesan yang hangat. Ia keluar dari citra politikus yang kaku dengan humor-humornya dan menjadi lebih dekat dengan rakyat. Gaya tersebut juga membuat pandangan politiknya yang kuat terasa lebih akrab. Lihatlah salah satu perkataannya.

"Sekarang ini, bila menjelang waktu pemilu, banyak ikan yang bermunculan tiba-tiba. Semua mengaku bersih. Namun dari pengalaman selama ini, setelah dipilih dan dimasukkan ke dalam kolam politik yang keruh, ikan-ikan itu mati, atau mereka bermutasi agar bisa bertahan hidup."

"Selama 50 tahun, kita terus-menerus makan *samgyeopsal* (babi panggang) dari satu alat pemanggang yang kini telah menghitam. Kini saatnya kita mengganti pemanggang itu."

Bagi seorang politikus, senda gurau bisa menjadi faktor yang merugikan. Namun, ia merangkulnya dengan baik, sehingga ia yang tadinya bukan siapa-siapa dalam sekejap berdiri tegak menjadi politikus idola.

Jika berbicara soal "ucapan yang menarik", kita tidak bisa melupakan penyiar Lee Geum Hee. Dengan teknik narasi "spons"-nya, ia memberikan kesan seorang bibi yang hangat. Seorang penyiar umumnya harus bisa berbicara dengan lugas dan logis. Namun, perlu sesuatu yang lebih dari itu untuk bisa membedakan seorang penyiar dengan penyiar lainnya. Lee Geum Hee memiliki pesona untuk membuat lawan bicaranya merasa nyaman. Ia hanya berbicara seperlunya dan lebih banyak mendengar penuturan lawan bicaranya. Ia seakan mampu mendekap seluruhnya, baik ucapan maupun emosi lawan bicaranya.

Ia memberitahukan trik berbicaranya seperti berikut.

"Pertama, tatap mata lawan bicara. Bintang tamu akan mengungkap apa pun yang ia sembunyikan bila merasa 'penyiar ini berusaha untuk mendengarkan dan memahami ceritaku'".

Jika sudah demikian, dialog dengan bintang tamu akan berjalan dengan lancar. Dari sini kita tahu bahwa bukan tanpa alasan Lee Geum Hee disebut sebagai Oprah Winfrey-nya Korea Selatan.

Menurut sebuah statistik, persentase sebuah perusahaan memilih pegawai baru karena kesan pertama mencapai 66%. Adapun waktu yang dibutuhkan untuk menentukan kesan pertama seseorang berturut-turut adalah 1 menit, 5 menit, begitu melihat, 3 menit, dan 10 menit. Dapat diketahui bahwa ucapan singkat merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kesan pertama.

Dengan demikian, kesan pertama sangatlah penting dalam sebuah pertemuan. "Tidak apa-apa kali ini tidak memberikan kesan yang baik, pertemuan berikutnya kan bisa" adalah anggapan yang salah. Sebab janji untuk bertemu berikutnya hanya bisa terjadi jika Anda telah memberi kesan yang baik sebelumnya dan telah membentuk sebuah "hubungan". Oleh karena itu, persiapkan sebaik-baiknya untuk memberi kesan pertama yang positif.

Paras, dandanan, pakaian, dan gaya rambut yang baik memang tidak bisa diabaikan. Namun, tidakkah Anda melupakan ucapan yang sebenarnya begitu penting? Ucapan adalah sarana penting untuk menilai seseorang secara keseluruhan. Melalui ucapan, kita memperoleh kesan baik dari lawan bicara dan dapat menunjukkan sisi menarik diri kita kepada lawan bicara.

"NYAWA" LOGIKA

Ucapan Logis Merupakan Dasar

"Saya tidak percaya diri saat berbicara. Bagaimana caranya agar saya pandai berbicara?"

Seorang mahasiswi yang bermimpi ikut kontes kecantikan mendatangi saya. Ia memiliki tubuh dan wajah yang menarik. Terlebih, tidak tampak ada masalah berarti pada cara bicaranya. Suaranya halus dan stabil. Masalahnya terletak pada alur bicaranya yang berantakan. Sepertinya ia tidak terbiasa berpikir secara logis sehingga ucapannya terdengar tidak berkesinambungan.

Hal seperti ini akan memberi nilai yang buruk dalam kontes kecantikan. Para juri mempelajari dan menilai kontestan dari cara bicaranya. Ucapan logis dan cerdas akan mendapat nilai yang tinggi.

Ucapan mencerminkan keadaan seseorang apa adanya. Kita dapat langsung mengetahui apakah seseorang itu logis atau tidak hanya dengan berbincang sebentar dengannya. Oleh karena itu, berbicara yang menunjukkan pola pikir logis harus dilatih. Mari kita lihat sebuah paragraf dari buku *Logical Thinking Know-How Do-How* dari HR Institute.

> "Orang yang logis dalam hal apa pun akan selalu logis. Kita tidak akan menemukan ketidaklogisan dalam pemikirannya ataupun kalimat dan ucapannya dalam mengungkapkan pemikirannya tersebut. Sebaliknya, kita tidak akan dapat menemukan bagian yang logis dari orang yang tidak logis dalam hal apa pun."

Berbicara soal ucapan logis, kita tidak bisa melupakan jurnalis Son Suk Hee. Melalui program *100 Minutes Discussion* dan *Son Suk Hee's Spotlight*, kita bisa melihat kemampuan berbicaranya yang logis dan spontan. Ucapannya yang tajam juga tampak dalam wawancara via telepon dengan aktris Brigitte Bardot mengenai daging anjing. Berikut contohnya.

> "Meskipun orang India tidak makan sapi, tetapi mereka tidak melarang negara lain untuk makan sapi. Bukankah Anda akan mengakui adanya perbedaan budaya seperti ini?"
>
> "Menurut Anda, berapa banyak orang di Korea yang makan daging anjing?"

Dalam kalimat pertama, kita mendengar soal budaya India yang sudah terkenal. Alasan ini menjadi dasar yang kuat untuk membujuk seseorang mengakui perbedaan budaya. Seperti inilah Son Suk Hee mampu memaparkan alasan di balik pendapatnya

dengan jelas. Kemudian dalam kalimat selanjutnya, ia meminta fakta yang mendukung bahwa seluruh orang Korea itu kejam. Ia menekankan untuk tidak melebih-lebihkan tentang sebagian orang Korea yang makan daging anjing. Ketika ia menjawab dengan sistematis, logis, dan tenang seperti ini, Brigitte Bardot-lah yang kesal dan menutup telepon secara sepihak. Dari sini, kita bisa melihat bagaimana kemampuan berbicara logis yang hebat dari seorang Son Suk Hee.

Melatih Logika Berbicara

Pada zaman persaingan seperti ini, berbicara logis bisa menjadi keunggulan tersendiri. Akan tetapi hal itu tidak akan terbentuk dalam waktu satu malam. Perlu latihan rutin dan membiasakan diri untuk memerhatikan ucapan diri sendiri. Ada lima hal untuk berbicara logis. Dengan melakukan lima hal berikut, Anda dapat merasakan bahwa ucapan Anda dipenuhi oleh logika yang kokoh:

1. Berikan Alasan yang Tepat Untuk Argumen Anda

Kita selalu diajarkan untuk mengutarakan alasan di balik pendapat kita saat menulis esai. Begitu pula dengan ucapan. Dalam percakapan sehari-hari, kita mungkin sering melupakannya. Hal ini karena kita tidak terbiasa menerapkan pola pikir logis dalam kegiatan sehari-hari.

Perbedaan antara pendapat yang beralasan dan yang tidak beralasan bagaikan bumi dan langit. Kita ambil contoh

seorang mahasiswa yang ingin jalan-jalan ke Eropa dan meminta izin kepada orangtuanya. Jika ia hanya mengulang-ulang pendapatnya, maka akan sulit untuk menggerakkan hati orangtuanya. Lain halnya ketika ia bisa menyampaikan alasannya.

"Izinkan aku untuk pergi *backpacking* ke Eropa satu bulan saja (pendapat). Apalagi di era global seperti ini, penting untuk memperluas pengetahuan dan nanti pun saat melamar kerja bisa dimasukkan sebagai salah satu pengalaman (alasan)."

Jika sudah begini, orangtua mana yang akan melarang anaknya jalan-jalan ke Eropa? Terutama di dunia kerja, karyawan yang mampu menyampaikan alasannya dengan baik pasti akan disukai oleh atasan.

2. Hindari Lompatan Logika dan Melebih-lebihkan

Hanya karena sebagian orang Korea suka makan daging anjing, kita tidak bisa menyimpulkan bahwa seluruh orang Korea itu kejam. Kita harus ingat untuk tidak menggeneralisasi sesuatu hanya dari contoh yang kecil. Kita juga harus berhati-hati terhadap lompatan logika. Dalam pepatah Jepang ada ungkapan "jika angin berembus, maka toko bak akan laris". Saat angin berembus, banyak debu beterbangan sehingga orang-orang akan pergi ke pemandian umum, tetapi karena kolam di pemandian umum sedikit, maka pesanan atas bak mandi akan menjadi banyak. Meskipun terdengar masuk akal, tetapi kita tahu bahwa hubungan antara angin bertiup dan toko bak laris ini sangatlah jauh.

3. Konsisten dalam Bersikap

Saat kondisi argumen kita lemah, kita akan jatuh ke dalam kontradiksi dan posisi yang membingungkan, sebab kita akan mengeluarkan argumen baru yang berbeda dengan apa yang sebelumnya kita ungkapkan. Oleh karena itu, kita harus memiliki sikap konsisten dengan pendapat kita dari awal hingga akhir.

4. Gunakan Kata-Kata Sederhana

Ada orang yang suka menggunakan bahasa Inggris, karakter Mandarin, atau istilah-istilah tinggi yang hanya diketahui dirinya sendiri seolah-olah ia yang paling tahu segalanya. Alih-alih membantu dalam menyampaikan pendapatnya, hal ini justru akan membuatnya menerima penolakan dari lawan bicara. Ingatlah bahwa ucapan yang sulit dimengerti adalah penghalang komunikasi.

5. Tetap Tenang

Kita dapat menemukan orang-orang yang sentimental saat berbicara dalam acara debat di televisi. Mereka sering kali melontarkan perkataan-perkataan yang tidak berhubungan dengan topik pembicaraan. Contohnya mencari kesalahan untuk menyerang secara personal. Hal ini muncul karena situasinya menjengkelkan. Ingatlah, kekesalan merupakan hal yang dilarang karena akan menciptakan pembicaraan yang tidak logis dan bersikap tenang sangat dibutuhkan dalam situasi seperti ini.

MENGUNGKAPKAN DIRI LEWAT *STORYTELLING*

Saat Diminta Berbicara, Berceritalah

"Kalimat pertama yang menarik untuk didengar."
"Beri tahu kelebihanmu."
"Gunakan angka."
"Setelah diterima bekerja, selesaikan sesuai target waktu."
"Menggunakan suara yang jelas dan lantang."

Hal-hal di atas merupakan cara memperkenalkan diri saat wawancara. Sebuah pengetahuan penting yang tidak boleh dilupakan. Sebagai seseorang yang sering mengajar kelas berbicara bagi mahasiswa yang akan memasuki dunia kerja, saya sangat mengetahuinya. Saya berulang kali menekankan kelima hal di atas kepada para siswa. Namun, ada satu hal lagi yang ingin saya tambahkan, yaitu *storytelling*.

Storytelling memiliki daya yang lebih kuat daripada gabungan kelima hal di atas. Jika Anda tidak menguasai kelima hal

di atas, *storytelling* dapat membantu Anda untuk memikat tim pewawancara saat memperkenalkan diri.

Ada satu kesalahan yang biasanya dilakukan saat wawancara, yaitu sibuk menyebutkan spesifikasi diri. Bisa dipahami bahwa Anda ingin memberitahukan kelebihan Anda sebanyak mungkin dalam waktu singkat. Namun, jika tidak terlalu luar biasa, akan sulit menemukan perbedaan Anda dengan kandidat lainnya.

Oleh sebab itu, diperlukan *storytelling*. Cerita yang menembus hingga ke dasar hati tidak hanya akan menutupi kekurangan yang dimiliki, tetapi juga menciptakan nilai lebih tersendiri. *Storytelling* merupakan cara untuk memperkenalkan diri yang sangat efektif, tidak hanya untuk wawancara, tetapi juga dalam pertemuan bisnis ataupun pribadi.

Cerita tentang roti bagel pun menggunakan kekuatan *storytelling*. Bagel adalah roti keras yang berbentuk mirip donat. Ada kisah di balik lahirnya roti ini. Konon, ada seorang tukang roti berkebangsaan Jerman yang memiliki istri seorang Yahudi. Suatu hari, sang istri ditangkap oleh tentara Nazi dan dimasukkan ke penjara. Lelaki tadi menyusup bekerja ke dapur pembuatan roti di dalam penjara untuk menyelamatkan istrinya. Kepala penjara pun mengakui bakatnya yang luar biasa dan mengizinkannya menghabiskan satu malam bersama istrinya.

Menjelang pertemuan, ia membuatkan roti kesukaan istrinya. Ia hanya memberi sedikit ragi, agar roti itu keras dan tidak terlalu mengembang sehingga saat memakan satu roti sudah kenyang. Lalu ia membuat lubang besar pada roti itu agar bisa dijalin tali dan mengikatnya pada pantalon istrinya. Hal itu dilakukan agar roti-roti tersebut tidak dicuri oleh orang lain. Keduanya berjanji untuk bertemu lagi sebelum roti terakhir habis. Namun, mereka tidak dapat bertemu lagi untuk

selamanya. Lelaki tadi kemudian pulang ke kampung halaman dan membuat roti bagel setiap kali merindukan istrinya. Setelah itu, roti bagel menjadi terkenal ke seluruh dunia karena cerita ini.

Sayangnya kisah roti bagel ini adalah rekaan. Namun karena *storytelling*-nya begitu kuat, publik sudah tidak peduli lagi tentang keasliannya. Sehingga setiap kali memakan roti bagel di toko roti atau kafe, pasti akan terngiang kisah sedih si tukang roti Jerman dan istri Yahudi-nya.

Selain itu, ada lagi cerita serupa yang meninggalkan kesan mendalam. Kisah Paul Robert Potts. Kehidupan penyanyi pop opera ini menyajikan kisah yang begitu mengharukan. Suatu hari, seorang pria dengan tampang pas-pasan dan bekerja sebagai *salesman* mengikuti audisi *Britain's Got Talent* dan berkata ingin menyanyikan opera. Tak ada satu pun yang tertarik terhadapnya. Ia lalu menyanyikan aria *"Nessun Dorma"* dari opera *Turandot* dengan suara merdu. Ini adalah lagu yang dinyanyikannya untuk bangkit dari masa lalu saat berjuang melawan kanker, kecelakaan lalu lintas, pengucilan, dan kemiskinan. Hasilnya sungguh mengejutkan. Para penonton tenggelam dalam perasaan masing-masing.

Bagaimana jika ia seorang penyanyi yang bertampang rupawan dan berasal dari golongan elit? Mungkin ia tidak akan mendapatkan respons sebaik itu. Audiens seakan melihat tokoh dalam dongeng saat menyaksikannya bernyanyi. Melalui kisahnya yang berhasil melewati kesengsaraan hidup, ia menjadi penyanyi pop opera yang mendunia. Setiap orang yang mendengar nama Paul Robert Potts pasti akan langsung teringat kisahnya dan hanyut dalam keharuan.

Katarsis dalam Cerita yang Bagus

"Latihan *storytelling* atau menyampaikan cerita sama saja seperti mengasah kemampuan komunikasi. Jika Anda berencana ingin menjadi pembicara, berlatih *storytelling* akan sangat membantu. Kalaupun tidak ingin menjadi pembicara, latihan ini akan menjadi senjata besar dalam kehidupan sosial Anda".

Kata-kata di atas diucapkan oleh Doug Stevenson, konsultan ahli presentasi dan pelatih teknik mengajar terbaik di Amerika. Menurutnya, *storytelling* adalah keterampilan berbicara yang sangat bermanfaat baik saat mengajar, pertemuan bisnis, wawancara, ataupun kehidupan sehari-hari. Lalu bagaimana caranya berbicara dengan metode *storytelling*? *Storytelling* yang baik membutuhkan empat hal (tema, konflik, simpati, dan solusi) dan dua faktor tambahan (pembalikan dan alasan). Pertama, kita lihat keempat unsur yang diperlukan, yaitu:

1. Tema

Harus memiliki tema yang menonjol. Cerita yang bertema menonjol disukai oleh orang-orang. Legenda atau dongeng-dongeng klasik bertahan lama karena mengandung sebuah tema, bahwa yang baik akan menang dan yang jahat akan dihukum. Cerita yang ingin disampaikan harus konsisten dengan satu tema.

2. Konflik

Konflik dan klimaks merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari kisah yang menarik. Semakin dalam konflik, semakin berlipat emosi dalam cerita. Jangan lupa bahwa konfliklah yang membuat orang-orang tenggelam dalam cerita. Konflik dalam kisah roti bagel terdapat pada perpisahan antara si tukang roti dengan istrinya serta cinta mereka yang harus terputus di tengah jalan. Dalam kisah Paul Potts, konfliknya adalah kehidupan masa remajanya yang kurang beruntung dan tidak bisa belajar musik dengan benar. Ia memperdengarkan kisah suksesnya dalam mengatasi konfliknya.

3. Simpati

Tema dan konflik saja tidak cukup untuk menghidupkan cerita jika pendengarnya tidak dapat merasakan simpati terhadap cerita tersebut. Kita ambil contoh cerita penderitaan tidak bisa makan saat sedang berwisata ke luar negeri (konflik). Jika makanan itu adalah makanan khayalan bernama *bontaville*, apa yang akan terjadi? Tidak ada yang akan merasa simpati terhadap cerita yang asing. Sebuah cerita harus familier dan mudah dipahami untuk bisa menarik simpati.

4. Solusi

Cerita yang dramatis harus menyajikan katarsis solusi terhadap konflik. Cerita yang dinilai bagus adalah bisa mengatasi konflik-nya.

Di samping keempat faktor tersebut, ada faktor tambahan yang saya pikirkan. Faktor ini tidak masalah jika tidak ada, tetapi akan lebih efektif jika ada. "Pembalikan" berfungsi memberikan kejutan pada jalan cerita yang membosankan. Alur cerita yang sama sekali tidak bisa ditebak akan memancing rasa penasaran dan konsentrasi. Faktor ini dapat digunakan seperlunya sesuai kondisi. "Alasan" membuat cerita dapat dipercayai. Mengapa drama sejarah begitu menarik? Sebab dilandasi dengan kenyataan sejarah. Agar kisah Anda tidak terkesan penuh kebohongan dan menguap begitu saja, Anda harus menunjukkan alasan-alasannya.

Storytelling adalah teknik berbicara yang diperlukan oleh pekerja profesional seperti dokter, pengacara, dan akuntan publik. Semakin lama pasokan tenaga profesi semakin meningkat, sedangkan permintaan semakin berkurang. Dengan *storytelling*, klien pasti akan menganggukkan kepalanya untuk Anda.

PENYEBAB TAKUT BICARA

Trauma Salah Ucap

"Bulan ini saya ada presentasi, tapi saya bingung," ujar seorang kepala tim dari sebuah perusahaan alat kesehatan.

Ia ditarik oleh perusahaan tersebut karena kemampuan niaga yang baik. Namun, ia takut tidak bisa bicara. Ia sanggup mengeluarkan kemampuan yang luar biasa dalam berbisnis saat duduk santai, tetapi masalahnya adalah saat presentasi.

Ia berkata, "Kalau bicara biasa saja saya bisa, seharusnya saat presentasi juga, kan? Saya bukannya tidak bisa presentasi. Akhir tahun lalu, saya pernah presentasi untuk pesanan yang bernilai miliaran. Waktu itu karena sangat gugup, tidak seperti biasanya saya melakukan banyak kesalahan sehingga pesanan pun melayang begitu saja. Akibatnya, perusahaan mengalami kerugian besar. Hal itu sangat mengganggu mental saya."

Akhirnya saya mengerti apa yang terjadi. Sebuah kesalahan telah mengikat saya.

Saya berkata, "Jadi itu yang membuat Anda trauma. Karena itu, Anda jadi takut presentasi?"

Ia mengangguk.

Di sekitar kita, tidak banyak orang yang bisa presentasi atau menyajikan paparan penting karena trauma seperti itu. Mereka mengalami hambatan besar dalam dunia kerja. Berbicara merupakan daya saing yang sangat penting dalam bisnis, sehingga jika tidak bisa menguasainya maka mau tidak mau akan tersingkir.

Banyak juga orang di luar sana yang tidak bisa berbicara dengan normal akibat trauma. Ciri-ciri gejala ini adalah:

- Berbicara terbata-bata
- Suara kecil dan bergetar
- Gagap berlebihan
- Tidak berani menatap mata orang lain

Mungkin saja Anda sedang mengalami masalah dalam berbicara. Sebagian besar orang yang menampakkan gejala seperti itu karena merasa tidak percaya diri yang disebabkan oleh luka psikologis saat tumbuh dewasa, trauma, atau merasa rendah diri. Ada yang berpendapat bahwa trauma dan rasa rendah diri sangat memengaruhi bagi seseorang sehingga mengubah cara berbicara sangat tidak mungkin.

Namun, menurut psikolog sekaligus psikiater Alfred Adler, itu sama sekali tidak benar. Dalam *The Courage to be Hated*, seorang filsuf membantah teori Freud yang mengatakan

bahwa luka hati yakni trauma adalah penyebab mutlak ketidakbahagiaan. Ia bahkan berkata:

> "Adler tidak setuju dengan teori trauma dan berkata, 'Pengalaman bukanlah penyebab kegagalan ataupun kesuksesan. Kita tidak menderita karena kejutan—yakni trauma—yang kita dapatkan dari pengalaman, tetapi kita sedang mencari cara yang sesuai melalui pengalaman. Bukan pengalaman yang menentukan diri kita, tapi makna yang diberikan pengalaman yang menentukan.'"

Jadi, cara mengatasi trauma dengan cara memulihkan rasa percaya diri dan berubah menjadi orang yang mampu berbicara dengan cerdas.

Membuang Rasa Takut

Sebagai contoh, kita bisa melihat Barack Obama. Saat berusia 2 tahun, ayahnya yang berasal dari Kenya dan berkulit hitam bercerai dari ibunya yang berkulit putih. Lalu ibunya menikah untuk yang kedua kalinya dengan orang Indonesia, sedangkan ia tumbuh dalam asuhan kakek-neneknya di Hawaii. Meskipun keturunan kulit hitam, ia adalah "anak blasteran" yang tidak diakui oleh murid-murid kulit hitam apalagi kulit putih. Trauma dan rasa rendah diri yang muncul dalam dirinya membuatnya tersesat hingga menyentuh obat-obatan terlarang. Namun, mes–kipun memiliki latar belakang seperti ini, saat masih muda ia sudah memiliki kemampuan berpidato yang mumpuni dan kini menjadi presiden yang diakui sebagai orator ternama.

Obama tumbuh di lingkungan kurang bagus dengan rasa trauma dan rasa rendah diri yang tinggi. Hal ini dijadikan batu sandungan bagi kemampuan bicara Obama. Namun, kenapa ia tidak terbata-bata dan cara bicaranya tidak gagap? Sederhana. Ia menjadikan trauma dan rasa rendah dirinya sebagai energi untuk tumbuh dan menarik dirinya terus-menerus. Oleh karena itu, ucapannya yang penuh rasa percaya diri dapat menggerakkan hati banyak orang.

Begitu pula dengan jagoan presentasi Steve Jobs. Ia merasa trauma dan rendah diri karena merupakan anak adopsi. Ia pun pernah tersesat dan bersentuhan dengan obat-obatan terlarang. Ia meninggalkan bangku kuliah dan terjun ke dalam bisnis komputer yang tidak terjamin masa depannya. Kehidupannya di bawah rata-rata. Seharusnya keadaan ini sudah cukup untuk membuatnya tidak percaya diri dan gagap dalam berbicara. Namun kenyataannya, hal tersebut bukan hambatan bagi Steve Jobs. Dan ia menjadi salah satu orang yang paling pandai berbicara di seluruh dunia.

Penyebabnya jelas. Ia mengubah trauma dan rasa rendah dirinya menjadi semangat menantang. Ia mencintai apa yang dikerjakannya lebih dari siapa pun dan rasa percaya terhadap dirinya sendiri sangat besar. Dalam pidatonya di upacara kelulusan Universitas Stanford, ia berpesan agar mencari pekerjaan yang benar-benar disukai.

"Stay hungry! Stay foolish!"

Keyakinan diri yang kuat seperti inilah yang membuatnya diakui sebagai ahli berbicara secara tegas, lugas, dan jelas.

Barack Obama dan Steve Jobs memiliki rasa percaya diri yang tinggi karena berhasil mengatasi trauma dan rasa rendah diri yang disebabkan oleh keadaan mereka yang malang. Inilah

yang membuat mereka mampu menjadi pembicara ulung. Rasa percaya diri yang kuat adalah hal utama untuk bisa pandai berbicara. Kita harus terbebas dari luka atau rasa rendah diri yang membuat kita tidak berani berbicara kepada orang lain. Dengan demikian, kita akan dapat berbicara dengan sorot mata tajam dan menyentuh hati pendengar.

Mereka yang kurang percaya diri mudah merasa berdebar-debar saat berbicara di hadapan orang banyak. Mari kita ketahui beberapa tip untuk menghilangkan rasa gugup. Ada empat hal yang menjadikan kita memiliki keberanian untuk berbicara dengan mantap:

1. Membuat Karikatur Pendengar

Mari berpikir bahwa audiens bukanlah orang yang akan menilai kita, melainkan orang yang akan mendengarkan cerita kita dengan gembira. Masih merasa takut menghadapi audiens? Kalau begitu, bayangkan bahwa audiens yang sedang mendengarkan cerita kita sedang menyembunyikan kaus kakinya yang berlubang di dalam sepatunya. Anda akan merasa lebih nyaman dan menunjukkan kemampuan Anda dengan baik.

2. Menghindari Merendahkan Kapasitas Diri Saat Memperkenalkan Diri

"Saya tidak sempat mempersiapkannya dengan baik..."
"Saya banyak kekurangan, tapi..."

Kalimat-kalimat seperti ini tidak berfungsi untuk mengungkapkan rasa rendah hati. Kalimat ini justru membuat kepercayaan audiens turun dan membuat mereka tidak bisa fokus. Hal ini membuat kita menjadi lebih gelisah dan tidak bisa lolos dari rasa gugup.

3. Mempelajari Konten dengan Baik

Jika kita lebih banyak tahu daripada audiens, mereka akan berhenti menilai dan mulai memasang telinga. Saat kita menguasai apa yang akan disampaikan, audiens akan melihat dengan sorot mata lembut dan mendengarkan, bukan dengan tatapan menghakimi. Mempelajari konten presentasi akan lebih mudah dalam berbicara.

4. Mengucapkan "Mantra" dengan Penuh Keyakinan

"Aku yang terbaik."

"Hari ini aku akan menyajikan presentasi terbaik."

Selalu memantrai diri sendiri dengan ucapan yang meyakinkan untuk meredakan rasa gugup. Ucapan mantra itu bisa dilakukan dengan membayangkan diri sendiri saat berada di atas panggung. Lama kelamaan akan muncul keberanian dalam diri kita.

LENGKAPI DENGAN BAHASA NONVERBAL

Pidato yang Mengguncang Amerika

"Amerika tidak akan bisa sukses tanpa kesuksesan Anda. Itulah alasan saya maju dalam pemilihan ini. Jika kita bekerja keras maka kita akan sukses, itu adalah kesepakatan dasar Amerika. Karena itu, saya akan berjuang demi rakyat Amerika yang tersingkir dalam proses pemulihan ekonomi. Kesejahteraan bukan hanya untuk para CEO dan manajer pengelola investasi global. Demokrasi bukan hanya untuk miliarder dan perusahaan."

Pidato di atas diucapkan oleh mantan Sekretaris Negara, Hillary Rodham Clinton pada 2015 silam setelah ia terpilih sebagai kandidat dalam pemilihan presiden Amerika Serikat. Ia menyebut dirinya sebagai "pelindung rakyat Amerika biasa" dan menunjukkan dukungannya. Dengan pidatonya yang

penuh semangat meski usianya hampir 70 tahun, ia disambut oleh banyak pendukungnya.

Konon, ia menggunakan buku agendanya saat berbicara secara mendadak. Di situ banyak terdapat catatan peribahasa, kata mutiara, kutipan ayat Injil, serta isu-isu seputar sosial, budaya, dan ekonomi. Segala persiapan yang dilakukan, membuat pidatonya mengandung emosi yang lebih kuat daripada orang lain. Ditambah lagi dengan artikulasi dan nada bicaranya yang baik.

Hillary memimpin dengan pasti di antara kandidat presiden lainnya jika dilihat dari pidato publik. Pidatonya menunjukkan karisma yang kuat. Sorot matanya yang penuh percaya diri dan gesturnya menempati porsi besar dalam menyukseskan pidatonya. Hal ini dapat dilihat jika kita membandingkannya dengan kandidat partai Demokrat lainnya, Bernie Sanders. Ucapannya jujur dan tegas. Namun, gerakan tubuhnya kurang halus. Kepalanya yang terlalu menjulur ke depan membuatnya tampak bungkuk. Ia menjadi terlihat begitu tua dan renta. Hal inilah yang membuat daya saingnya turun saat berbicara.

90% Ucapan Dibentuk Oleh Suara dan Gerak Tubuh

Albert Mehrabian, psikolog sekaligus pakar komunikasi Amerika menyebutkan bahwa suara dan gerak tubuh merupakan unsur yang sangat penting dalam berbicara. Menurutnya, ucapan dipengaruhi 7% oleh isi, 38% oleh suara, dan 55% oleh gerak tubuh. Suara dan gerak tubuh dapat membuat perbedaan besar terhadap isi ucapan yang sama.

Untuk bisa berbicara dengan baik, unsur nonverbal seperti gerak tubuh harus diterapkan dengan baik. Mari kita lihat lima unsur nonverbal untuk memikat hati para pendengar. Cara-cara ini sangat berguna tidak hanya saat bicara, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari:

1. Penampilan yang Baik

Obrolan dimulai dari pertemuan antara seseorang dengan orang lainnya sehingga kesan pertama amatlah penting. Seseorang menilai lawan bicaranya dalam waktu yang sangat singkat sehingga kita harus memiliki penampilan yang berkesan. Perhatikan mulai dari gaya rambut. Para artis mengubah bentuk rambutnya untuk menyesuaikan diri dengan berbagai karakter drama yang dibintanginya, karena rambut memegang peran yang sangat penting dalam menunjukkan karakter. Oleh karena itu, rapikan rambut yang dapat menunjukkan nilai dan pekerjaan Anda.

Begitu juga dengan pakaian. Gunakan pakaian dengan gaya yang baik dalam setiap pertemuan, wawancara, dan presentasi. Pilihlah *dress* atau kemeja formal yang dapat menunjukkan gaya Anda.

2. Selalu Tersenyum

Kita mudah tertarik dengan orang yang berwajah cerah dan tenang. Sebaliknya, orang-orang akan menjauh dari orang

yang berwajah gelap dan gelisah. Senyum memiliki daya untuk membuat hati yang melihatnya menjadi gembira dan akan merambat kepada banyak orang dalam waktu singkat. Oleh karena itu, biasakanlah diri untuk sering tersenyum.

Jika Anda pernah naik pesawat, Anda pasti pernah merasakan perasaan senang saat melihat senyum cerah para pramugari. Senyum tersebut tidak hanya untuk hari itu, tapi mereka berulang kali berlatih menaikkan sudut bibir dengan cara menggigit pulpen.

Ada tiga hal yang harus diingat untuk membentuk sebuah senyuman. Pertama, selalu lemaskan otot wajah. Anda dapat berlatih dengan mengernyit dan melemaskan wajah, atau mengucapkan huruf vokal dengan membuka mulut lebar-lebar. Kedua, tariklah sudut bibir sesering mungkin. Anda dapat mengetahui sudut mana yang tidak naik saat berkaca sambil tersenyum. Maka perbanyaklah menggunakan sudut tersebut. Ketiga, lafalkan kata-kata yang serupa dengan *cookie, Waikiki,* dan *whiskey*. Praktik ini akan membentuk senyum Anda dengan sendirinya. Tersenyumlah dengan selalu mengucapkan lafal ini.

3. Pupil Mata yang Membesar dan Tatapan yang Stabil

Mata adalah jendela hati. Lewat mata kita bisa menyampaikan isi hati dan membaca hati orang lain meskipun tanpa kata-kata. Biasanya pupil mata akan membesar saat kita merasakan kebaikan lawan bicara dan mengecil jika tidak. EBS *Documentary* pernah melakukan percobaan mengenai ini. Dari dua buah foto orang yang sama, salah satunya diubah besar pupil matanya. Lalu foto mana yang berkesan bagi orang-orang yang melihatnya? Menurut percobaan, 78 dari 112 orang responden merasa foto dengan pupil mata yang lebih besar lebih menarik. Sebuah hasil yang menunjukkan pentingnya sorot mata.

Tatapan yang stabil saat mengobrol juga sama pentingnya. Siapa yang mau mendengarkan orang yang berbicara dengan mata tidak fokus atau menatap ke luar pintu dan atap? Pendengar juga perlu merasa bahwa orang yang sedang berbicara dengannya tertarik kepadanya. Dengan demikian, ia akan menyimak ucapan orang tersebut.

4. Sikap Percaya Diri

Mari kita ingat Bernie Sanders yang kalah dengan Hillary. Satu-satunya kelemahan Bernie Sanders dalam berbicara adalah sikap tubuhnya yang bungkuk. Saat berbicara, tubuh harus tegak dan penuh percaya diri. Jika Anda sudah lama terbiasa memiliki sikap tubuh yang kurang baik, maka hal ini harus segera diperbaiki.

5. Gestur yang Tepat

Gestur tangan memberikan banyak makna bagi lawan bicara. Misalnya, tangan yang mengepal untuk menunjukkan maksud yang kuat atau tangan yang bergerak ke segala arah untuk mengarahkan pandangan. Ada orang yang mahir menggunakan gestur seperti ini, yakni para *home shopping host*. Mereka memakai gestur untuk memperkenalkan produk secara lebih jelas dan meningkatkan daya konsentrasi penonton.

Gestur tangan yang baik biasanya memperlihatkan telapak tangan dan bergerak dari dalam ke luar. Rajin berlatih di depan kaca akan membuat Anda menemukan gestur yang tepat dan terbiasa menggunakannya.

MENGUBAH CARA BICARA, MENGUBAH HIDUP

Pengakuan Kecil yang Menggema ke Pelosok Negeri

Ada seorang wanita yang mampu membangun kerajaan media bernilai satu miliar dolar hanya dengan "mulut"-nya. Ia adalah Oprah Winfrey. Acara yang dibawakannya, *Oprah Winfrey Show* tidak hanya mencapai 22 juta penonton di Amerika Serikat, tetapi juga ditayangkan di 14 negara di dunia. Selama kurang lebih 20 tahun, acara ini terus merajai peringkat *talkshow* televisi siang hari.

Saat pertama kali ia membawakan acara ini, peringkatnya sangat rendah dan hanya menjadi program bincang-bincang kelas tiga di wilayah Chicago. Namun, dalam waktu sebulan, ia berhasil melambungkan peringkat acara ini dan mengubahnya menjadi *Oprah Winfrey Show* yang tayang secara nasional.

Oprah Winfrey berasal dari kawasan Harlem yang kumuh, tidak memiliki prestasi akademis, dan sebagai wanita pun ia tidak tergolong menarik. Bahkan, ia pernah mengalami

kekerasan seksual dan merasakan getirnya menjadi ibu di luar nikah pada usia 14 tahun. Bagaimana seorang wanita seperti beliau bisa menjadi pembawa acara bincang-bincang ternama yang memikat seluruh penduduk dunia? Semua itu berkat kemampuan bicaranya yang mumpuni. Banyak orang menyebut kelebihannya terletak pada rasa simpatinya. Ia mengganti kekurangannya dengan ucapan hangat yang mampu merangkul dan menghibur lawan bicara.

Pada September 1986, seorang wanita yang dikucilkan akibat *incest* hadir menjadi bintang tamu dan menceritakan masa lalunya. Karena merasa dilihat oleh seluruh dunia, ia ragu-ragu untuk mengungkapkan isi hatinya. Obrolan terhenti dan suasana menjadi sunyi sehingga siaran tidak berjalan mulus.

Saat itu, Oprah Winfrey membuka suara sambil menatap wanita itu dan berkata, "Sebenarnya saya juga pernah merasakan."

Suasana di studio langsung ramai bertanya-tanya apakah ada kesalahan pada acara tersebut. Sulit dipercaya bahwa seorang Oprah Winfrey adalah korban *incest*. Namun, hal itu benar adanya. Oprah dengan santai menceritakan masa lalunya. Sang bintang tamu pun memperoleh keberanian dan kemudian menuturkan kisahnya dengan lancar. Studio banjir oleh air mata dan tayangan pada hari itu menimbulkan reaksi hangat dari seluruh dunia. Sejak saat itu, *Oprah Winfrey Show* bertransformasi menjadi acara bincang-bincang terbaik di Amerika.

Bagaimana jadinya jika saat itu Oprah terus menyembunyi-kan masa lalunya dan hanya memandang bintang tamu? Program itu pasti akan mencatat peringkat terburuk, meskipun

Oprah memiliki kemampuan bicara yang cerdas dan hebat. Orang-orang pun akan meninggalkan acara tersebut. Namun, berkat ucapannya yang hangat dan jujur memperlihatkan lukanya sendiri, Oprah mampu mengangkat acaranya ke puncak keberhasilan.

Ia menjadi pemenang dalam kontes kecantikan *Miss Fire Protection* saat berusia 17 tahun karena kemampuan bicaranya. Apakah kemampuan seperti ini bawaan lahir? Tidak. Sejak kecil, ia dilatih neneknya membaca Injil. Inilah yang membuatnya mampu bercakap-cakap hingga ia dijuluki pendeta kecil. Kehidupan Oprah berubah karena berbicara. Ia menjadi pemimpin wanita dunia dengan ucapannya yang simpatik.

Latihan di Balik Panggung Gemerlap

Hal yang sama juga pernah terjadi pada Steve Jobs. Ia merupakan raja IT sekaligus presenter dunia. Kepopulerannya tidak diperoleh dalam waktu singkat. Ia berlatih tanpa henti dan tidak ragu untuk membuat presentasi dalam level terbaik. Dalam bukunya yang berjudul *The Presentation Secrets of Steve Jobs,* Carmine Gallo mengatakan bahwa,

> "Steve Jobs merupakan aktor terbaik yang menampilkan akting sempurna di atas panggung. Seluruh gerak, persiapan, gambar, dan *slide* presentasinya membentuk kombinasi yang sempurna. Jobs terlihat sangat nyaman, penuh percaya diri, dan natural di atas panggung. Penonton melihatnya tampak begitu mudah melakukan presentasi. Sebenarnya ada rahasia di balik itu. Ia latihan presentasi selama beberapa jam, tidak beberapa hari.'"

Inilah yang membuatnya terlahir menjadi presenter andal dan berhasil mengukir nama Apple di hati seluruh penduduk dunia. Bersamaan dengan itu, Apple dapat berdiri menjadi perusahaan IT terbaik di dunia. Presentasi Jobs adalah faktor penting yang menjadikan perusahaannya berjaya seperti sekarang.

> "Tidak ada Amerika maju ataupun Amerika konservatif. Yang ada hanya 'Amerika Serikat'. Tidak ada Amerika untuk kulit hitam, untuk kulit putih, untuk kaum hispanik, atau untuk orang Asia. Yang ada hanya 'Amerika Serikat'. Kita adalah bangsa yang satu."

Seorang politikus yang sebelumnya tidak terkenal mendadak menjadi bintang akibat pidatonya dalam konvensi nasional Partai Demokrat di Amerika pada 2004. Ia adalah Barack Obama, yang berpidato dalam kampanye kandidat presiden John Kerry. Suara baritonnya yang menggema telah mencuri perhatian seluruh masyarakat Amerika hingga akhirnya ia bisa melompat menjadi kandidat presiden.

Sebenarnya berbicara tidak menempati porsi yang besar dalam hidupnya. Suatu ketika, saat masih kuliah di Occidental College, ia berkesempatan untuk berpidato satu menit tentang "seseorang sedang menderita." Pidatonya memberikan kesan mendalam kepada teman-temannya dan menjadikan Obama muda bintang di sekolahnya. Sejak saat itu, ia mulai tertarik untuk berbicara di depan umum dan berlatih hampir setiap hari. Usaha inilah yang membuatnya bertransformasi menjadi pembicara terbaik dan dilantik menjadi presiden Amerika Serikat pada 2008.

Hidup akan berubah jika pemikiran berubah. Namun, ada juga yang mengatakan bahwa perilaku penting dalam kehidupan. Hidup akan berubah jika perilaku berubah. Keduanya benar. Jangan abaikan bahwa ucapan pun memiliki porsi yang sama pentingnya dengan pikiran dan perilaku.

Tokoh manajemen Peter Ferdinand Drucker pernah berkata, "Kemampuan terpenting bagi manusia adalah mengungkapkan dirinya. Manajemen dan administrasi dikendalikan oleh komunikasi."

Apakah Anda berpikir bahwa pemikiran dan perilaku adalah esensial, sedangkan ucapan adalah konvensional? Kalau begitu, tidakkah Anda menjadi malas untuk tertarik dan latihan berbicara?

Namun lihat. Bukankah berbicara secara mutlak menempati porsi yang besar dalam kesuksesan hidup Oprah Winfrey, Steve Jobs, dan Barack Obama? Ketiga pemimpin ini mengubah hidup mereka dengan kemampuan berbicara yang berbeda dengan orang lain. Jika mereka tidak menumbuhkan ketertarikan yang khusus terhadap berbicara dan tidak meningkatkan kemampuan mereka, tentu tidak akan ada mereka yang sekarang. Satu hal yang bisa dipastikan, hidup akan berubah dengan mengubah cara bicara!

MENGUBAH YANG TIDAK MUNGKIN MENJADI MUNGKIN

Pendapat dari Pelaku Terbaik di Bidang *Speaking*

"Saya bermimpi menjadi penyiar, dan bagaimana saya harus berbicara?"

"Saya ingin menjadi *dubber*, dan bagaimana supaya saya bisa berbicara dengan baik seperti *dubber*?"

Pertanyaan ini kerap kali muncul dalam kuliah atau ceramah saya. Para mahasiswa yang mulai cemas mencari pekerjaan meminta bantuan kepada saya dengan mata berapi-api. Hati saya menjadi sedih apabila melihat mereka. Menurut saya yang telah menghadapi banyak mahasiswa, satu dari lima orang tidak akan mendapat pekerjaan. Kita bisa tahu betapa susahnya mencari pekerjaan.

Mungkin karena itu atmosfer di kelas saya selalu panas. Mereka mendengarkan dengan saksama setiap patah kata yang saya ucapkan, karena mereka ingin bisa berbicara dengan baik

demi lolos wawancara kerja dan memperoleh pekerjaan yang mereka harapkan. Saya selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk bisa membantu mereka. Saya akan menjawab sebaik mungkin pertanyaan-pertanyaan mereka.

Ada satu pertanyaan yang selalu mereka tanyakan, yaitu bagaimana cara berbicara yang baik untuk bisa mendapatkan pekerjaan yang mereka inginkan. Bagaimana mereka harus berbicara untuk bisa menjadi penyiar, reporter, pengisi suara, ataupun aktor?

Mereka bertanya bukan karena tidak tahu jawaban apa yang diperlukan untuk mendapatkan pekerjaan tersebut. Mereka sudah pernah mengikuti kursus dan mendengarkan berbagai ceramah umum. Lalu kenapa mereka menanyakan hal tersebut kepada saya? Karena mereka ingin mendengar rahasia khusus dan langsung dari salah satu tokoh di bidang *speaking*. Mereka ingin tahu sesuatu yang tidak dapat dipelajari dari buku ataupun tempat kursus umum. Mereka semua bertanya dengan menyimpan hasrat besar mewujudkan impiannya. Saya pun menjawab mereka dengan tatapan penuh kasih.

"Bila ingin sukses, berbicaralah seperti orang sukses. Kalian pasti memiliki bidang yang ingin digeluti. Pilihlah satu orang yang sukses di bidangnya sebagai *role model*, entah itu siaran, hiburan, manajemen, politik, atau diplomasi. Berlatihlah berbicara layaknya orang sukses sambil mengingat orang tersebut. Baik saat makan, saat mengobrol dengan teman, maupun saat berbicara kepada diri sendiri. Dengan begitu, kalian akan pandai berbicara seperti orang sukses dan mewujudkan impian kalian."

Saya berasal dari Busan dan sejak kecil saya tumbuh tanpa memiliki impian ataupun cita-cita. Orangtua saya tidak berpendidikan tinggi dan hanya bekerja di pabrik sepatu di dekat rumah. Ayah saya pemabuk sehingga hidup kami tidak pernah damai. Tidak pernah terlihat bahwa keadaan keluarga kami akan membaik. Kami tinggal di rumah susun dengan satu kamar mandi yang dipakai bersama-sama dengan keluarga lainnya. Di dekat rumah kami ada rel kereta api. Siang malam kereta api melintas dengan suara keras. Karena terbiasa mendengarnya sejak kecil, saya bisa menebak apakah itu kereta ekspres, kereta pelan, Mugunghwa-ho (kereta ekonomi), atau Saemaul-ho (kereta bisnis).

Saya yang tumbuh di lingkungan yang begitu miskin tidak memiliki bakat apa pun. Tidak ada satu pun hal yang bisa diunggulkan, baik di pelajaran, olahraga, maupun seni. Saya adalah anak yang biasa-biasa saja dan tidak pula menonjol. Anak yang tidak punya impian apa pun tentang masa depan. Lalu datanglah sebuah perubahan, ketika saya mendapat pujian dari guru SMA bahwa saya seperti pengisi suara saat membaca buku pelajaran bahasa. Pertama kalinya dalam hidup, saya mendapat penilaian yang baik dari guru saya. Betapa bahagianya saya saat itu.

"Ternyata ada juga yang aku bisa. Baiklah, aku akan memperbagus suaraku. Dengan begitu, teman-teman dan guru-guru akan memandangku."

Saya belajar untuk memiliki suara yang bagus. Mempelajari sesuatu yang saya kuasai dan sukai membuat waktu berlalu tanpa terasa. Dalam proses ini, saya pun bermimpi menjadi pengisi suara berdasarkan kelebihan yang saya miliki, yaitu suara. Untuk pertama kalinya saya memiliki mimpi yang ingin saya gapai. Saya begitu bersemangat melatih suara sehingga mulai berbicara seperti seorang pengisi suara dalam kehidupan sehari-hari. Saya berlatih di rumah maupun di sekolah. Meskipun awalnya keluarga dan teman-teman yang mendengar merasa aneh, lama-lama mereka menerima dengan biasa saja. Inilah reaksi teman-teman saya.

"Suara Su Hyang mirip sekali dengan pengisi suara, ya. Sepertinya ia memang dilahirkan untuk menjadi pengisi suara."

Mereka yang tadinya hanya berkata bahwa suara saya seka–dar bagus, kini menganggap bahwa saya sudah seperti pengisi suara. Perubahan yang mengejutkan. Saya bisa merasakan bahwa impian saya perlahan-lahan menjadi kenyataan. Saya memperoleh keyakinan bahwa menjadi pengisi suara bukanlah hal yang tidak mungkin. Alam bawah sadar saya secara otomatis terprogram dengan mantra ini, "Aku, Oh Su Hyang, adalah pengisi suara.

Lalu impian saya begitu cepat menjelma mejadi kenyataan. Saat kelas 2 SMA, saya terpilih menjadi reporter siswa untuk acara *The Surry Night* di kanal MBC. Seiring berjalannya waktu, saya benar-benar bisa beraksi sebagai seorang pengisi suara. Saya bisa membanggakan kemampuan saya di berbagai bidang, seperti siaran radio dan iklan komersial.

Suatu hari saya memiliki kesempatan untuk membawakan sebuah acara bersama pengisi suara pria yang kehebatannya sudah diakui, yaitu Bae Han Seong. Kemampuan saya dipuji

oleh beliau, padahal beliau adalah seorang tokoh di dunia pengisi suara Korea. Pada 2014, beliau juga bersedia menjadi rekan duet saya dalam album *Present*. Setelah melewati semua pengalaman ini, sekarang saya bisa menjadi pembawa acara yang dikenal luas.

Berbicara Seakan Sudah Terwujud

Sejak kecil, Steven Spielberg sudah bercita-cita menjadi seorang sutradara film. Saat berusia 17 tahun, ia melakukan usaha baru untuk mewujudkan mimpinya, dan bergaya seperti sutradara film. Ia berpakaian layaknya seorang sutradara dan keluar masuk perusahaan film. Gaya bicaranya pun mirip sekali dengan sutradara film. Orang-orang pun mengenalnya sebagai sutradara dan memintanya membuat film. Akhirnya, ia menjadi sutradara seperti yang selama ini dicita-citakannya.

Pakar pengembangan diri, Brian Tracy, mengatakan bahwa bertingkah seperti orang sukses adalah kunci menjadi sukses dan menyarankan untuk segera melakukan tiga hal.

> "Pertama, putuskanlah sekarang bahwa Anda akan terlihat seperti orang sukses sebagaimana yang Anda inginkan dari segala sisi, mulai dari pakaian hingga dandanan. Kedua, carilah orang paling sukses di perusahaan Anda dan ikutilah ia sebagai panutan. Ketiga, jangan pedulikan orang yang berpakaian cuek, tetapi berpakaianlah seperti orang yang akan menghadiri wawancara kerja."

Penulis buku *Blessing of the Rainbow*, Cha Dong Yeob pun berpendapat demikian. Dengan berpikir seperti orang sukses dan berperilaku seolah tujuan sudah tercapai, maka akan datang hal yang mengejutkan kepada kita. Ia menekankan seperti ini, "Bertingkah seakan sudah terwujud."

Terjawab sudah pertanyaan di atas tentang bagaimana cara berbicara untuk mewujudkan impian. Berbicaralah seperti orang yang Anda impikan. Berbicaralah dengan antusias dan bertingkah seolah Anda telah sukses. Mulai sekarang, berbicara sambil membayangkan bahwa Anda akan segera sukses, maka tak lama lagi impian Anda akan terwujud.

PINTAR MENDENGAR, PANDAI BERBICARA

BAB II

TEKNIK TERPENTING DALAM KOMUNIKASI
ADALAH MENDENGAR

TANYA, PUJI, BEREAKSI

Pertanyaan Wujud Ketertarikan

"Ajarkan saya cara berkomunikasi yang baik dengan suami."

"Bagaimana supaya saya bisa berdialog dengan baik dengan orang tua?"

Pertanyaan tersebut sering saya dengar sejak dikenal luas sebagai pakar komunikasi. Di antara para penanya, ada yang pernah melakukan konsultasi berbicara. Namun, kebanyakan di antara mereka tidak tahu bagaimana cara menjalin komunikasi yang baik di kehidupan nyata, karena mereka hanya belajar sampai teknik, bagaimana bersuara yang bagus atau berbicara yang baik saja.

Oleh karena itu, saya membuat rumus terapi komunikasi yang dapat diterapkan dengan mudah oleh siapa pun dalam kehidupan sehari-hari berdasarkan pengalaman saya memberikan jasa konsultasi. Rumusnya sangat sederhana, yaitu:

$$C = Q \times P \times R$$

Communication = Question x Praise x Reaction

'C' adalah *communication* atau komunikasi. Ada 3 hal yang diperlukan untuk memenuhinya. Yaitu 'Q' atau *question* (pertanyaan), 'P' atau *praise* (pujian), dan 'R' atau *reaction* (reaksi). Dengan demikian komunikasi akan berjalan dengan lancar dan baik, harus mengandung pertanyaan, pujian, dan reaksi.

Pertanyaan adalah bentuk ketertarikan terhadap lawan bicara. Oleh karena itu, pertanyaan dapat disebut sebagai dasar komunikasi. Komunikasi tidak akan terwujud jika tidak ada ketertarikan sama sekali terhadap lawan bicara. Berbicara tanpa ketertarikan sama saja seperti berbicara sendiri dengan tembok.

Dalam buku *How to Win Friends and Influence People* karangan Dale Carnegie, "ketertarikan" ditegaskan dalam "Enam Aturan untuk Mendapat Kesan yang Baik." Dalam aturan pertama, "sungguh-sungguh tertarik dengan lawan bicara" dan aturan kelima, "ungkapkan ketertarikan Anda terhadap lawan bicara." Alfred Adler memberikan pengaruh besar dalam teori pengembangan diri Carnegie dan mengemukakan alasan pentingnya ketertarikan sebagai berikut,

"Mereka yang tidak tertarik terhadap orang lain mengalami kesulitan terbesar dalam hidup dan merasakan luka terbesar dari orang lain. Seluruh kegagalan yang dialami manusia muncul dari orang-orang seperti ini."

Pertanyaan termudah yang dapat dilontarkan kepada lawan bicara adalah "siapa nama Anda?" Pertanyaan ini tidak akan muncul jika tidak ada ketertarikan terhadap lawan bicara. Mari kita lihat potongan lirik dari lagu 4minute, *What's Your Name?* berikut ini:

Ireumi mwoyeyo? (Siapa namamu?)
Myeot sariyeyo? (Berapa umurmu?)
Saneun goseun eodiyeyo? (Tinggal di mana?)

Saat kita memiliki perasaan terhadap lawan bicara maka pertanyaan-pertanyaan yang mengandung ketertarikan seperti ini akan muncul dengan sendirinya. Orang yang mengeluarkan pertanyaan ini berarti ingin membangun hubungan dengan lawan bicaranya. Jika tiba-tiba kita ingin mengajaknya untuk bertemu, makan bersama, atau menjadikan pacar, tanpa pertanyaan yang mengandung ketertarikan maka tidak mungkin akan berhasil. Komunikasi yang baik akan menjadikan hal tersebut bisa terwujud.

Di lingkungan apartemen atau pertemuan warga, pertanyaan menjadi begitu penting. Duduk saja dalam barisan tidak akan mendatangkan kebaikan. Saat kita melontarkan pertanyaan seperti "tinggal di gedung mana?" atau "anak Anda sekolah di mana?" bisa menjadikan Anda cepat akrab dengan tetangga.

Terlebih lagi dalam hubungan suami istri, pertanyaan berperan menjadi pelumas cinta. Seiring lamanya tinggal bersama, perasaan cinta akan memudar dan dialog pun akan berkurang. Jika didiamkan begitu saja, hal tersebut bisa menjadi malapetaka. Oleh karena itu, kita harus selalu mengingat tujuan dan melontarkan pertanyaan yang mengandung ketertarikan sesering mungkin.

"Habis potong rambut?"

"Bagaimana pekerjaan di kantor?"

Pujian Detail Mendatangkan Reaksi yang Baik

Pujian sangat penting untuk membentuk hubungan yang kokoh. Dalam buku *Whale Done*, cara terbaik melatih paus pembunuh atau Orca—yang beratnya mencapai 3 ton—agar bisa memberikan pertunjukan yang menakjubkan adalah dengan menggunakan pujian. Orca sering melakukan kesalahan dalam latihannya. Namun, jangan pernah memarahinya karena kesalahan ini dan tetap fokus pada hal-hal yang baik darinya, serta tunjukkan dukungan dan pujian terhadapnya. Dengan begitu akan terbentuk hubungan yang kuat antara Orca dan sang pelatih sehingga Orca akan memberikan penampilan terbaiknya.

Pujian mempunyai efek yang instan dan kuat terhadap manusia. Dalam salah satu kelas yang saya bawakan di lembaga pendidikan, banyak peserta yang sudah lanjut usia. Rata-rata berusia 69 tahun. Jika suasananya menurun, kelas tidak akan berjalan dengan baik. Pada saat seperti ini, pujian yang pas perlu dipergunakan.

"Kakek terlihat lebih muda."

"Kulit Nenek halus sekali."

Reaksi terhadap hal ini akan langsung tampak. Mereka menjadi senang, saling berbincang sambil berseloroh, dan berpartisipasi lebih aktif di dalam kelas. Ruang kelas menjadi dipenuhi oleh suasana harmonis.

Pujian akan lebih efektif dengan menunjuk bagian tubuh tertentu, misalnya "alis Anda tebal", "kulit Anda seperti bayi", atau "tubuh Anda seperti pelatih yoga." Kita dapat memuji benda yang dipakai sang lawan bicara seperti dasi, kemeja, kacamata, dan sepatu.

Mungkin Anda berpikir bahwa siapa pun bisa memuji dengan mudah. Namun, banyak situasi di mana pujian tidak bisa keluar pada saat kita ingin memuji. Misalnya kita bertemu dengan tetangga yang sedang menggendong anaknya. Kita ingin memuji anaknya yang berada di dalam selimut bayi, tetapi karena baru lahir belum ada yang begitu spesial darinya sehingga kita bingung bagaimana harus memujinya. Hal seperti ini hampir sering terjadi. Oleh karena itu, diperlukan "latihan memuji". Kita perlu membiasakan diri untuk memuji agar bisa fleksibel seperti pegas dalam kondisi apa pun.

Umpan Balik dengan Nada Antusias

Reaksi muncul jika kita mendengarkan ucapan lawan bicara. Reaksi yang paling umum adalah umpan balik verbal seperti "Oh, ya?" Siapa pun pasti ingin terus berbincang lebih lama dengan lawan bicara yang menunjukkan reaksi seperti ini,

kan? Legenda dunia bincang-bincang, Larry King, mengatakan bahwa aturan pertama dalam berdialog adalah mendengarkan.

> "Tunjukkanlah dengan sungguh-sungguh bahwa Anda tertarik dengan apa yang sedang dikatakan oleh lawan bicara, sehingga dia pun akan berbuat demikian terhadap Anda. Untuk menjadi pembicara yang hebat, Anda harus terlebih dulu menjadi pendengar yang hebat."

Saya sering melihat pasangan suami istri yang hubungannya kurang harmonis karena komunikasi mereka tidak lancar. Kesamaan mereka adalah kurang memberi umpan balik terhadap ucapan lawan bicara. Mereka lebih banyak berbicara dan ingin lawan bicara mendengarkan saja dengan baik. Karena itu komunikasi tidak terjadi. Dalam dialog, ada "aturan 1-2-3." Sekali berbicara, dua kali mendengarkan, tiga kali memberi umpan balik. Inilah yang dibutuhkan oleh pasangan yang mengalami hambatan komunikasi. Mendengarkan dan merespons.

KUALITAS
; EBELUM KUANTITAS

Pasangan ya ;g Tidak Mengobrol 30 Menit dalam Sehari

"Saya jarang r engobrol dengan suami. Dia seperti mengabaikan saya."

"Kalau ka ni bicara, pasti bertengkar, sehingga lebih baik kami tidak be bicara."

Ucapan te sebut sering saya dengar dari ibu rumah tangga berusia 40-ar Saya memahami kesulitan tersebut karena usia saya pun sel iya dengannya. Menurut laporan Kementerian Wanita dan K luarga, waktu dialog antara pasangan usia paruh baya 40 hing a 50-an adalah yang terendah. Sebanyak 34,4% pasangan ber sia 40-an mengobrol kurang dari 30 menit dalam sehari, sedikit lebih banyak daripada pasangan berusia 50-an yang sebesar 34,1%. Kurangnya waktu mengobrol seperti ini menandakan komunikasi di antara pasangan tersebut tidak berjalan dengan baik.

Dalam keluarga saya pun, waktu untuk mengobrol sangat sedikit. Saya mengajar di kampus, perusahaan dan lembaga pendidikan, serta aktif di panggung-panggung seantero negeri menjadi moderator dan penyiar dalam berbagai kegiatan. Setiap hari saya begitu sibuk sampai harus menyewa *road manager*. Oleh karena itu, sesampainya di rumah, saya pasti langsung tertidur.

Suami saya pun selalu bekerja di luar, sehingga mudah saja untuk muncul konflik di antara kami karena kurangnya dialog. Namun, kami mengatasinya dengan bijak. Suami saya mampu menjadi teladan—rela mengurus masalah di rumah. Ia tidak pernah sekali pun mengeluh. Selain itu, kami juga secara efisien menerapkan rumus komunikasi "C = Q x P x R".

Saat saya bertanya sesuatu seperti, "Menurutmu bagaimana hasil promosi jabatan kali ini?" Ia yang tadinya menatap televisi langsung menoleh ke arah saya. Lalu dengan wajah tidak enak hati ia menjawab, "Aku tidak terlalu berharap". Kemudian saya berkata, "Ya, kesempatan bukan kali ini saja. Kalau bukan kali ini, mungkin lain kali. Semoga yang terbaik". Ia pun tersenyum hangat. Tidak berhenti sampai di sini. Ia mungkin tidak tertarik lagi kepada televisi, dan langsung bangkit serta duduk di dekat saya dan bercerita. Ia yang biasanya pendiam dan tidak banyak bicara mengemukakan kontribusi, prestasi, dan kehebatannya selama di perusahaan. Saya akan mendengarkan sambil menunggu waktu yang tepat untuk mengatakan "Oh, ya?" atau "Oh, begitu." Dengan demikian, suami saya pun dapat mengungkapkan seluruh isi pikirannya.

Mungkin karena hal ini, suami saya seperti tidak terlalu stres tentang pekerjaan di kantor dan urusan di rumah. Bagian yang

berat berkurang saat berdialog dengan saya. Kami mengatasi dengan baik situasi sulit yang biasa dihadapi pasangan yang sama-sama bekerja dengan rumus terapi komunikasi.

Menurut hasil kuesioner yang disebar Asosiasi Populasi, Kesehatan, dan Kesejahteraan Korea, penyebab utama kurangnya komunikasi di antara pasangan usia paruh baya adalah pekerjaan. Selanjutnya diikuti dengan pemakaian televisi, komputer, *smartphone*, terkurasnya waktu karena mengurus anak, serta kurangnya teknik dan pengalaman berdialog. Apabila dilihat sekilas, kurangnya dialog di antara pasangan paruh baya sepertinya disebabkan oleh kurangnya waktu. Sementara menurut pandangan saya, belum tentu demikian. Sebab dari apa yang saya dan suami alami, kami tetap bisa menjalin dialog yang cukup meskipun waktu luang kami sangat sedikit. Kami mengetahui teknik dalam berdialog, yaitu rumus komunikasi. Yang terpenting bukanlah waktu, melainkan kemampuan berdialog. Kemampuan yang berperan sebagai pelumas dalam hubungan suami istri yang bahagia sangatlah penting.

Banyak pasangan yang mengalami kurang berdialog lupa akan pentingnya teknik berbicara. Berpikir bahwa masalah tersebut akan teratasi dalam seketika dengan meluangkan cukup waktu dan situasi tertentu adalah anggapan yang salah. Sebab dialog tidak akan mengalir dengan semudah itu.

Faktor Positif dan Negatif dalam Dialog

Pada 2014, *National Institute of the Korean Language* mengeluarkan bahan riset yang menarik, bahwa semakin banyak waktu berdialog, maka semakin tinggi indeks kebahagiaan, dan sebaliknya semakin sedikit dialog maka semakin rendah indeks kebahagiaan. Di dalamnya terungkap pula faktor positif dan negatif dalam sebuah percakapan, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Positif Dialog

Menggunakan panggilan yang diinginkan satu sama lain, saling menyapa saat pulang ke rumah, menggunakan bahasa yang sopan, saling memuji dan mensyukuri, berusaha mencapai kesepakatan, mendengarkan lawan bicara hingga selesai, menunjukkan reaksi mengerti saat lawan sedang bicara.

2. Faktor Negatif Dialog

Menggunakan umpatan atau kata-kata kasar saat marah, membanding-bandingkan dengan orang lain, berbohong di situasi mendesak, meluapkan perasaan yang terpendam saat marah, tidak nyaman berbicara sambil menatap wajah lawan, tidak menggunakan humor, saling mengkritik dan menuding, mengungkit-ungkit kebaikan diri sendiri, mengakhiri obrolan dengan pertengkaran.

Kita harus mengetahui hal-hal seperti ini dengan lebih banyak berdialog. Di dalam "faktor positif dialog", kita dapat melihat rumus komunikasi. Tertarik terhadap lawan bicara, memberi pujian, dan bereaksi. Sementara untuk "faktor negatif dialog" perlu diingat dan dihindari. Alih-alih memberikan pujian, berbicara menggunakan kata-kata kasar atau umpatan dan membandingkan dengan orang lain akan membuat komunikasi tidak terbentuk sama sekali.

"Lelaki sebelah rumah katanya naik pangkat."
(Membandingkan dengan orang lain)

"Bisa apa kita dengan gaji sekecil itu?"
(Mengkritik dan menuding)

"Penghargaan ini kita dapat berkat kemampuanku yang hebat."
(Menyebut-nyebut kebaikan diri sendiri)

"Aku capek. Berhentilah."
(Mengakhiri obrolan dengan pertengkaran)

Perlunya dialog bukan hanya untuk pasangan suami istri. Dalam hubungan dengan orang yang sering dijumpai seperti keluaga, teman, atau rekan kerja, kita dapat menemukan kesulitan akibat komunikasi. Karena kita mengira orang lain dapat mengerti perasaan kita hanya dengan berbicara secukupnya. Mari kita eratkan hubungan dengan orang terdekat

dengan "faktor positif dialog." Dengan berbicara seperti contoh di bawah ini, waktu dialog pasti akan menjadi lebih banyak.

"Semua baik-baik saja di kantor?"
(Saling menyapa saat pulang ke rumah)

"Terima kasih, Sayang."
(Saling memuji dan mensyukuri)

"Benarkah?"
(Menggunakan bahasa yang sopan)

"Capek, ya? Aku mengerti."
(Menunjukkan reaksi mengerti dan mendengar)

UCAPAN YANG MENIDURKAN

Matematika yang Membuat Mengantuk

"Saya bingung melihat murid-murid saya tidak bisa fokus ke pelajaran."

"Bagaimana caranya supaya tenggorokan tidak serak sehingga saya bisa mengajar dalam waktu lama?"

Demikian pertanyaan guru-guru yang mengajar di sekolah atau lembaga pelatihan. Kalau boleh berbangga, nilai evaluasi pengajaran saya di sekolah dan tempat pelatihan selalu bagus dan diminta mengulangi. Mungkin itu sebabnya guru-guru lain menaruh harapan besar dan berkonsultasi banyak hal kepada saya. Mereka juga ingin kelasnya disambut antusias oleh para murid.

Di setiap sekolah, pasti selalu ada guru yang kelasnya digemari murid-murid dan tidak sedikit pula yang tidak. Jika sang guru mengajar dengan sedikit antusias maka murid-murid pun menjadi kurang tertarik dengan mata pelajarannya sehingga

nilainya pun menjadi jelek. Namun, ada juga beberapa guru yang mendadak bersemangat saat mengajar.

Saya jadi terkenang guru matematika saya saat SMA. Beliau tidak pernah sekalipun bertatapan dengan murid-muridnya saat masuk kelas. Beliau sama sekali tidak tertarik terhadap murid-muridnya. Beliau tidak pernah memanggil murid-murid dengan namanya. Hanya satu nama yang biasa disebutnya dari meja guru. Ketua kelas. Setelah itu, beliau akan berbalik badan dan menulis di papan tulis. Lalu bagaimana beliau menjelaskan apa yang ditulisnya? Beliau akan berbicara dengan suara datar dan lemah yang menjadi ciri khasnya. Keberadaannya tidak dapat kami rasakan sehingga seakan-akan kami sedang diperdengarkan suara rekaman.

Keadaan demikian membuat segelintir siswa yang tertarik mengikuti pelajaran matematika yang diajarnya. Sedangkan sisanya yang tadinya mau berusaha agar bisa, perlahan kehilangan minat dan berpaling. Akhirnya terbentuklah jurang yang semakin lebar antara siswa dan matematika.

Meningkatkan Konsentrasi Pendengar

Tidak hanya satu dua orang yang memiliki kenangan tidak menyenangkan seperti ini, kan? Oleh karena itu, saya dengan senang hati dan tidak segan-segan memberi masukan pada guru-guru yang berkonsultasi. Selain persiapan mengajar, banyak juga guru yang telah disibukkan oleh pekerjaan administrasi dan bimbingan konseling siswa. Namun, mereka menunjukkan keinginan kuat untuk berubah dan berharap kelasnya bisa disukai dan lebih dekat dengan para siswa. Dari obrolan dengan

para guru ini, saya menyimpulkan ada tiga keterampilan yang diperlukan dalam berbicara. Tip ini dapat digunakan pada saat mengajar dan presentasi di berbagai bidang, yaitu:

1. Menggunakan Suara yang Tidak Menidurkan Pendengar

Suara yang bisa menidurkan pendengar adalah suara yang tidak berenergi, datar, dan monoton. Selain itu, suara tersebut juga tidak mengandung emosi sama sekali. Siapa pun yang mendengar suara seperti ini kelopak matanya pasti akan turun hanya dalam sepuluh menit.

Diperlukan kekuatan, ritme, dan intonasi suara yang tepat agar sorot mata para siswa selalu menyala. Memberikan dina-mika suara pada saat biasa dan menekankan sesuatu agar meningkatkan ketertarikan pendengar. Perubahan juga bisa diberikan dengan cepat atau lambatnya ucapan. Intonasi suara juga perlu disesuaikan dengan konten yang ingin disampaikan. Gunakan intonasi berat dan muram saat mengatakan "... kedaulatan negara dirampas oleh Jepang", serta intonasi ceria dan ringan saat mengatakan "... kemerdekaan berhasil direbut kembali pada 1945." Kekhusyukan pendengar pasti akan jauh lebih tinggi.

Bagaimana agar bisa mengeluarkan suara yang dinamis seperti ini? Caranya dengan membaca buku sambil berlakon seperti aktor. Pilihlah dongeng pendek dan hidupkan tokoh di dalamnya dengan deklamasi sambil menggerakkan tangan, kaki, dan ekspresi wajah. Berlatihlah mengeluarkan suara dengan beragam emosi seperti sedih, senang, atau marah.

2. Menjaga Tenggorokan

Guru tidak pernah dituntut untuk memiliki suara yang menonjol seperti penyiar. Mereka hanya perlu menghindari suara yang kasar. Ada yang memiliki suara bagus, tetapi karena tidak dirawat dengan baik suaranya menjadi kurang bagus. Banyak guru yang mengalami berbagai gangguan pita suara karena berbicara dalam waktu lama. Biasanya suara menjadi serak, bergetar, dan terputus-putus akibat nodul pita suara, kelumpuhan pita suara, atau polip pita suara. Lakukan enam hal berikut ini di waktu luang untuk memelihara tenggorokan.

1. Banyak minum air putih
   - Cairan menjaga membran mukosa pita suara tetap lembap.
2. Jauhi rokok dan alkohol, serta sebisa mungkin hindari kafein
   - Kafein menyebabkan pita suara kering.
3. Lakukan pernapasan perut
   - Dapat mengurangi beban pada pita suara saat bersuara.
4. Banyak tertawa
   - Tertawa merilekskan pita suara.
5. Jangan berdeham
   - Berdeham dapat melukai pita suara.
6. Hindari lingkungan yang kering dan berdebu
   - Lingkungan ini berpengaruh buruk bagi pita suara.

3. Dengarkan dengan Saksama

Ada satu episode yang menarik dari drama *Reply 1988*. Deok Sun kehilangan kamera ayahnya yang berharga saat sedang *study tour*. Lalu ia berteriak, "Aku akan kembali!" sambil membentangkan tangannya menghadap langit. Karena takut tidak diakui lagi sebagai anak di keluarganya, ia merengek minta pulang dan berkata kepada gurunya bahwa ia tidak bisa ikut berlibur. Sang guru pun turun tangan. Ia menelepon keluarga Deok Sun.

"Dia sangat takut dimarahi, padahal *study tour* ini hanya sekali dalam hidupnya."

Setelah sang guru berkata demikian, ayahnya pun berbicara pada Deok Sun.

"Tidak apa-apa. Bersenang-senanglah."

Sedemikian pentingnya sikap mendengarkan dari seorang guru terhadap ucapan muridnya. Apabila wali kelas Deok Sun tidak mendengarkan keluhannya, mungkin ia akan dicap sebagai siswa yang pembangkang. Namun, kepedulian sang wali kelas membuat Deok Sun kembali bersemangat, tidak cemas lagi, dan bisa menikmati acara *study tour* dengan riang. Mendengarkan bagi seorang guru memiliki efek yang sama dengan peringatan dan perintah yang tegas. Sikap mendengarkan keluhan dan kegelisahan lawan bicara akan mendekatkan pembicara dan pendengar dalam waktu singkat.

UCAPAN KHUSUS YANG MEMIKAT HATI

Kalimat Horor: "Apakah aku berubah?"

"Ucapan apa yang bisa menyenangkan pacar saya?"

"Apa yang harus saya katakan agar pacar saya senang?"

Para mahasiswa kadangkala memberikan saya pertanyaan tersebut. Jawaban untuk pertanyaan tersebut tentu saja lebih dikuasai oleh konsultan percintaan. Namun, karena semua bidang berhubungan dengan aktivitas bicara, saya mencoba untuk memberikan tip kepada mereka. Ucapan dan gaya bicara yang senang didengar oleh pria maupun wanita dari lawan jenisnya jelas ada. Siapa pun yang menggunakannya dengan tepat dapat menjadi ahli percintaan.

Jika hal ini diabaikan, ikatan antar lawan jenis tidak akan terbentuk. Yang lebih parah lagi, secantik apa pun wanita itu, ia akan mudah diputuskan oleh pria. Pernah ada seorang wanita yang meminta konsultasi kepada saya. Usianya pertengahan 20-an dan ia merupakan mantan finalis Miss Korea. Banyak laki-

laki yang mengejarnya. Namun, mereka hanya bertahan selama beberapa bulan saja. Setelah mengobrol dengannya, tidak tampak ada yang janggal dengan sifatnya. Masalahnya adalah ucapannya. Ia mengaku sering berkata "Ini cantik, ya?" atau "Apakah aku berubah?" kepada kekasihnya. Sesudah diagnosa selesai, saya pun memberinya resep.

"Ada ucapan wanita yang tidak suka didengar oleh pria. Dua di antaranya adalah 'Ini cantik, ya?' dan 'Apakah aku berubah?' Ucapan ini akan menjadi penghalang hubungan dengan sang kekasih. Sebaiknya, jangan pernah mengucapkan perkataan tersebut."

Kemudian saya memberitahunya empat ucapan wanita yang sangat dibenci oleh pria dan menyuruhnya untuk menghindarinya, antara lain:

1. "Minta maaf, dong!"
2. "Sayang, ini bagus, ya?"
3. "Apakah aku berubah?"
4. "Terserah."

Kalimat pertama bersifat tidak mengacuhkan ucapan seseorang. Pria seringkali tidak tahu apa kesalahannya kepada wanita. Mempertanyakan secara sepihak tanpa mempertimbangkan hal ini akan membuat pria begitu serbasalah. Kalimat kedua membuat pria terbebani. Pria yang baru berpacaran akan menghadiahkan apa pun untuk mendapatkan hati kekasihnya. Baginya, ucapan seperti ini sama artinya dengan meminta dibelikan barang tersebut. Kalimat ketiga serupa dengan ujian. Berbeda dengan wanita, pria tidak terlalu peduli soal *fashion* ataupun model. Oleh karena itu,

mereka tidak bisa segera menangkap apa yang berbeda dari wanitanya. Kalimat keempat, terserah. Kalimat ini paling sering digunakan wanita saat memilih menu makanan. Di balik kalimat ini, sesungguhnya tersembunyi makna bahwa si wanita menghendaki si pria bisa menebak keinginannya, tetapi sebagian besar pria tidak bisa menangkap perihal ini. Ucapan yang bersifat mempermasalahkan dan memberi beban sangat tidak diinginkan, baik dalam hubungan percintaan maupun hubungan interpersonal.

Satu Kata yang Menarik

Sekarang kita mencari tahu ucapan dan gaya bicara wanita seperti apa yang disukai oleh pria. Pria mudah terhanyut oleh ucapan dan gaya bicara yang bersifat manja. Misalnya, kata yang diucapkan secara mendayu akan lebih menggetarkan hati pria. Wanita bisa memenangkan hati pria dengan gaya bicara yang memikat. Bagaimana gaya bicara wanita yang disukai oleh pria?

1. Berakhiran "ng"

Orang Korea suka menggunakan akhiran "ng" agar terdengar lebih manja seperti kanak-kanak.

2. Akhir Kata Dipanjangkan

Hal ini membuat ucapan terdengar lebih lembut dan manis, seperti "sayaang", "makasiiih", "*I love youuu*". Tetapi, jika terlalu panjang juga dapat mengurangi efeknya.

3. Sedikit Menyalahi Tata Bahasa

Misalnya "*bocen*" (bosan) dan "*tayang*" (sayang) terdengar lebih memikat. Namun, cara ini pun harus digunakan seperlunya. Jika tidak, maka Anda akan terlihat konyol dan mungkin membuat *ilfeel*.

4. Mengulang-ulang Kata

Misalnya kata "maaf" atau "sabar" yang diulang dua kali akan terdengar lebih bagus. Sangat bagus untuk melelehkan hati pria seperti rengekan anak bayi.

5. Seruan yang Lucu dan Hidup

Seruan seperti "iih", "huh", "ya ampun", membuat wanita terkesan lebih feminin. Semakin mudah wanita mengeluarkan seruan yang hidup dan lucu, semakin terlihat lucu wanita tersebut.

Ada juga ucapan pria yang senang didengar oleh wanita. Menurut Dr. Melanie Green dari Buffalo *University* dan Dr. John Donahue dari North Carolina *University*, wanita lebih langgeng berhubungan dengan pria yang pandai berbicara daripada yang bertampang keren. Mereka berkata seperti ini,

"Wanita menilai pria yang pandai berbicara akan lebih menarik dan pantas untuk dihormati, serta dapat menjadi pemimpin yang baik."

Oleh karena itu, ingatlah baik-baik ucapan yang disukai wanita agar ia selalu dalam pelukan Anda. Ada empat jenis ucapan yang disukai wanita:

1. Respons yang Membuat Tersentuh

Respons seperti "Hah!", "Yang benar", *"Kok bisa?"*, dan "Ada apa?" membuat hubungan Anda menjadi semakin mesra dengan wanita. Kata-kata ini sering terdapat dalam obrolan antarwanita yang menunjukkan bahwa kata-kata ini dapat memperkuat ikatan emosi para wanita. Gunakan kata-kata ini untuk memikat hati para wanita.

2. Kalimat yang Semakin Sering Diucapkan Semakin Berefek

Ungkapkan perasaan dengan kalimat seperti "Cantik", "Kamu kok semakin lama semakin cantik, sih?", "Hari ini kamu terlihat

lebih cantik", atau "Kamu dandan seperti ini di depanku saja, kan?" dan sesuaikan dengan situasi yang ada. Mendengar dirinya disebut cantik akan membuat hati wanita senang seolah-olah ia memiliki seluruh dunia.

3. Kalimat Penghibur di Situasi Kurang Baik

"Kenapa kamu bisa sakit?", "Capek?", "Kamu *nggak* apa-apa? Aku khawatir."

Wanita akan tersanjung saat ada seorang pria mencemas–kannya dengan kalimat-kalimat seperti itu. Bagi wanita, ucapan tersebut membuatnya berbunga-bunga karena seperti mendapat dukungan yang sangat kuat.

4. Menanggapi Cerita dengan Pertanyaan

Ada pria yang tidak banyak bicara saat bertemu dengan wanita. Obrolan mereka akan langsung selesai. Untuk mendapatkan hati wanita, pria harus tertarik pada ucapan sang wanita dan membuat obrolan terus berlanjut dengan melemparkan pertanyaan-pertanyaan. Misalnya, saat ia berkata, "Hari ini aku ikut klub bulu tangkis," jawablah dengan "Hmm, klub?" Demikian pula saat ia bercerita, "Sabtu lalu aku bertemu Yejin," maka jawablah, "Yejin teman SMA kamu, kan?"

TERTAWALAH 20 MENIT SEKALI

Humor adalah Tentang *Timing*

Tahukah Anda faktor penghambat komunikasi? Contoh umumnya adalah hubungan yang kaku, situasi yang menegangkan, dan kebosanan atas rutinitas yang berulang. Faktor penghambat ini yang membuat komunikasi dalam kehidupan kerja maupun sehari-hari tidak berjalan dengan baik. Lalu apa trik khusus untuk mengatasi faktor penghambat ini? Jawabannya, humor dan pujian.

Ada seorang anggota Dewan yang sangat humoris. Tanpa ragu ia berkata kepada Presiden, "Pintar, elegan, dan bermartabat. Juga cantik dan membuat jantung berdebar-debar." Lalu lanjutnya, "Sayang, maaf!" Hal ini membuat tawa publik pecah.

Suatu hari, sebelum pidato politik Parlemen, Presiden berkata kepada anggota Dewan tersebut, "Sepertinya kemampuan Anda hebat."

Anggota Dewan pun menyahut, "Karena saya gendut, sepertinya saya juga bisa jadi Kepala Persatuan Orang Gendut."

Dengan ucapannya yang humoris, anggota Dewan ini pun bisa menjaga hubungan baiknya dengan Presiden selama hampir 10 tahun.

Seperti itulah humor dapat berperan menjadi pelumas komunikasi dan mencairkan suasana yang kaku dan dingin. Terlebih pada saat pidato di depan publik, disarankan untuk "tertawa 20 menit sekali". Dengan tertawa publik menjadi tidak bosan, tingkat konsentrasi meningkat, dan meningkatkan daya ingat.

Umumnya kita memakai materi audio-visual seperti *conte* (cerita pendek) atau UCC *(user-created content)* yang menarik untuk menyajikan humor dalam ucapan kita. Namun, banyak juga yang hasilnya tidak sesuai harapan. Dalam buku *How to Talk to Anyone, Anytime, Anywhere*, Larry King menyebutkan ada empat macam ucapan yang menghalangi humor. Ucapan ini sangat sederhana dan sering mengecewakan audiens.

Saya mau menceritakan sebuah lelucon.

Ada kejadian menarik saat saya datang ke sini.

Ada satu cerita lucu. Kalian pasti tertawa kalau mendengarnya. Ini sangat sangat lucu.

Saya teringat sebuah lelucon, mungkin ada yang pernah mendengarnya, tapi akan saya ceritakan lagi.

Jika yang berbicara seorang komedian, sepatah kata yang keluar dari mulutnya akan menimbulkan reaksi yang spontan. Sebenarnya, para komedian menjadikan humor sebagai mata pencahariannya juga menghabiskan banyak waktu untuk

melakukan riset dan melatih *sense of humor*-nya. Oleh karena itu, bukan hal yang mudah bagi orang biasa untuk menumbuhkan rasa humor dalam waktu singkat. Humor itu bagaikan makanan. Orang yang pernah memakannya akan mampu memasaknya dengan lezat. Dengan banyak mengamati, membaca bahan, dan merasakan sendiri pengalaman tertawa, secara alami akan menguasai "kode-kode" humor. Kalau sudah demikian, kita akan mampu menyajikan humor yang dapat diterima semua orang.

Cara bagus untuk melatih rasa humor adalah dengan menonton banyak drama atau pertunjukan komedi. Pergilah ke pertunjukan komedi dan tertawalah sepuasnya. Persamaan orang-orang yang tidak mempunyai rasa humor dan "*garing*" adalah tidak tahu kapan dan kenapa harus tertawa. Oleh karena itu, membaur dengan orang-orang di tempat pertunjukan dan tertawa sebanyak-banyaknya dapat melatih *sense of humor*.

Cara selanjutnya adalah menonton televisi bersama anak-anak. Anak-anak bereaksi secara spontan terhadap stimulus dasar sehingga tidak akan tertawa terhadap humor yang sulit dan rumit. Dengan tertawa bersama anak-anak saat menonton televisi, kita akan mempelajari poin mendasar dalam tawa yang dirasakan oleh semua orang, mulai dari orang dewasa sampai anak-anak.

Namun, yang paling utama dalam humor adalah soal waktu. Selucu apa pun kisah humor atau anekdot yang kita cari dan hafalkan, tidak akan berguna jika dibawakan pada saat yang tidak pas. Humor harus menyatu dengan diri kita dan keluar dengan sendirinya untuk mendapatkan respons yang baik dari audiens. Dengan menguasai rasa dan kode humor yang sesuai dengan diri, kita akan bisa membawa dialog yang menyenangkan.

Fungsi Positif Rayuan

"Pujian adalah cara atau taktik komunikasi terbaik untuk merangsang motivasi pegawai dan mengeratkan hubungan antara atasan dan bawahan. Setiap orang ingin dipuji. Jika kita memiliki ketertarikan terhadap lawan bicara, akan selalu ada bahan bagi kita untuk memujinya."

Kutipan di atas diucapkan oleh Mary Kay Ash, *founder* perusahaan kosmetik terkenal Mary Kay Cosmetic, Inc. Perusahaan ini menetapkan pujian sebagai budaya bisnis mereka. Hal inilah yang membuat perusahaan kosmetik skala kecil yang menjual produknya sendiri secara langsung ini melejit menjadi perusahaan global.

Pujian berperan khusus sebagai pelumas komunikasi. Dalam suasana kaku seperti dalam hubungan yang tegak lurus antara "Pihak Pertama" dan "Pihak Kedua", pujian sangat efektif untuk meredakannya. Namun, banyak orang yang khawatir jika pujian mereka terkesan seperti menjilat. Mereka takut pujiannya disalahartikan sebagai rayuan yang dilontarkan hanya untuk menyenangkan hati orang tersebut. Namun, harus diketahui bahwa rayuan pun memiliki fungsi positif. Penyair Amerika, Ralph Waldo Emerson, pernah berkata seperti ini,

"Tidak ada yang tidak suka dengan rayuan. Karena rayuan menampakkan bahwa kita adalah orang yang penting sehingga orang lain harus menyenangkan diri kita."

Sebenarnya rayuan adalah tindakan meninggikan harkat seseorang dengan mengamatinya secara saksama dan memujinya

di depan orang-orang. Jika orang membicarakan aib seseorang di belakangnya, maka orang merayu seseorang di hadapannya. Untuk membentuk hubungan baik dan akrab dengan seseorang, kita harus tahu bagaimana cara merayu. Rayuan yang mengandung kesungguhan dan tidak akan ada bedanya dengan pujian.

Untuk dapat memuji dengan baik, kita harus lebih dulu tertarik terhadap orang tersebut dan mengamatinya dengan saksama. Jangan melihatnya hanya sekilas, tapi perhatikan baik-baik. Dengan begitu kita akan dapat mengeluarkan rayuan yang jujur, alias pujian.

"Kakak jadi cantik sekali."

Ini adalah bentuk pujian yang dangkal. Orang yang mendengarnya bisa merasa tidak enak hati sehingga maksud tidak tersampaikan dengan baik. Sebagai gantinya, ucapkan seperti ini,

"*Scarf*-nya bagus sekali. Padahal desainnya rumit, tapi bisa cocok sekali dengan Kakak."

Pujian dengan menunjuk suatu bagian khusus seperti ini akan lebih mengena di hati.

Selain itu, kita juga harus mempertimbangkan kondisi yang sedang dialami lawan bicara. Jika kita mengatakan, "Sepertinya Anda sangat beruntung" kepada seseorang yang baru saja gagal tes penerimaan kerja, tentu saja hal tersebut justru menimbulkan rasa jengkel. Dengan berkembangnya SNS, kita dapat dengan mudah mengetahui situasi yang sedang dialami seseorang. Kita juga dapat segera memujinya dengan

3. Dengarkan dengan Saksama

Ada satu episode yang menarik dari drama *Reply 1988*. Deok Sun kehilangan kamera ayahnya yang berharga saat sedang *study tour*. Lalu ia berteriak, "Aku akan kembali!" sambil membentangkan tangannya menghadap langit. Karena takut tidak diakui lagi sebagai anak di keluarganya, ia merengek minta pulang dan berkata kepada gurunya bahwa ia tidak bisa ikut berlibur. Sang guru pun turun tangan. Ia menelepon keluarga Deok Sun.

"Dia sangat takut dimarahi, padahal *study tour* ini hanya sekali dalam hidupnya."

Setelah sang guru berkata demikian, ayahnya pun berbicara pada Deok Sun.

"Tidak apa-apa. Bersenang-senanglah."

Sedemikian pentingnya sikap mendengarkan dari seorang guru terhadap ucapan muridnya. Apabila wali kelas Deok Sun tidak mendengarkan keluhannya, mungkin ia akan dicap sebagai siswa yang pembangkang. Namun, kepedulian sang wali kelas membuat Deok Sun kembali bersemangat, tidak cemas lagi, dan bisa menikmati acara *study tour* dengan riang. Mendengarkan bagi seorang guru memiliki efek yang sama dengan peringatan dan perintah yang tegas. Sikap mendengarkan keluhan dan kegelisahan lawan bicara akan mendekatkan pembicara dan pendengar dalam waktu singkat.

UCAPAN KHUSUS YANG MEMIKAT HATI

Kalimat Horor: "Apakah aku berubah?"

"Ucapan apa yang bisa menyenangkan pacar saya?"

"Apa yang harus saya katakan agar pacar saya senang?"

Para mahasiswa kadangkala memberikan saya pertanyaan tersebut. Jawaban untuk pertanyaan tersebut tentu saja lebih dikuasai oleh konsultan percintaan. Namun, karena semua bidang berhubungan dengan aktivitas bicara, saya mencoba untuk memberikan tip kepada mereka. Ucapan dan gaya bicara yang senang didengar oleh pria maupun wanita dari lawan jenisnya jelas ada. Siapa pun yang menggunakannya dengan tepat dapat menjadi ahli percintaan.

Jika hal ini diabaikan, ikatan antar lawan jenis tidak akan terbentuk. Yang lebih parah lagi, secantik apa pun wanita itu, ia akan mudah diputuskan oleh pria. Pernah ada seorang wanita yang meminta konsultasi kepada saya. Usianya pertengahan 20-an dan ia merupakan mantan finalis Miss Korea. Banyak laki-

suara lebih. Apakah rahasia di balik keajaiban mengejutkan ini? Jawabannya adalah ucapan persuasif.

Presentasi yang mengandung kalimat-kalimat penuh bujukan telah menggerakkan hati banyak orang. Berikut ini adalah penuturan dari juru bicara panitia penyelenggara Olimpiade Musim Dingin, Na Seung Yeon.

> "Hal paling utama yang harus dilakukan adalah mengetahui sepenuhnya isi yang akan disampaikan. Setelah itu, kenali dan pahami audiens, lalu kemas pesan Anda dengan cara dan bahasa yang ingin mereka dengarkan. Sampaikan secara efektif dan raih simpati audiens. Terakhir, gerakkan hati audiens dengan menambahkan semangat sebelum Anda mulai membujuknya."

Pentingnya persuasi tidak perlu diperdebatkan lagi. Setiap ahli memiliki pendapat yang hampir sama tentang hal ini. Seperti yang dikatakan oleh juru bicara Na Seung Yeon, "simpati" dan "menggerakkan hati audiens" sangatlah penting. Ia juga menambahkan satu detail rahasia lagi, yakni memikat audiens dengan kalimat pembuka yang orisinal. Hal ini sama dengan apa yang biasanya saya tekankan saat mengajar.

Kalimat Penutup yang Menentukan

Rumus berikut ini adalah rangkuman dari pandangan beberapa ahli mengenai pokok-pokok bujukan.

$$P = P \times S \times T$$

Persuasion Punch Sympathize Touch

'P' pertama adalah *persuasion* (bujukan), 'P' kedua adalah *punch* (pukulan), 'S' adalah *sympathize* (simpati), dan 'T' adalah *touch* (sentuhan). Pebisnis, presenter, negosiator, dan karyawan yang ingin memperoleh keinginannya dengan membujuk orang lain tidak boleh melupakan tiga hal ini.

Punch dilakukan pada saat pembukaan. Dua orang yang tidak saling kenal saat pertama kali bertemu akan bersikap waspada dan mengamati satu sama lain. Mengeluarkan bujukan dalam kondisi tegang seperti ini sangatlah sulit. Jika sejak awal kita langsung pada inti maka kita pasti akan gagal, sebab tidak ada seorang pun yang membuka telinganya untuk lawan bicara. Kita perlu membuat suasana menjadi hangat dan cair terlebih dulu. Pertanyaan merupakan cara yang paling efektif untuk hal ini.

- "Cuaca hari ini bagus, ya?"
- "Cari kerja sekarang susah, ya?"
- "Anda kesulitan merencanakan masa tua?"

Pertanyaan seperti ini akan memancing rasa penasaran lawan bicara. Mereka pun membuka hatinya dengan mudah karena merasa seperti bertemu dengan tetangga, senior, atau teman dekat. Sama seperti para wanita yang umumnya melontarkan pertanyaan seperti "Kamu tahu apa yang aku lakukan kemarin?" saat membuka obrolan. Pertanyaan ini sama maknanya dengan "Mulai sekarang simak ceritaku baik-baik".

Anda juga bisa melemparkan cerita-cerita yang menarik. Contohnya sebagai berikut,

- "Mengapa 320 warga Amerika bisa meninggal dunia akibat makanan yang dimakannya?"
- "Kenapa Apple bisa menjadi perusahaan yang inovatif?"
- "Saya ada satu pertanyaan. Pengalaman apa yang tidak bisa Anda lupakan tentang Olimpiade?"

Sympathize atau simpati membuat hati lawan bicara menyatu dengan Anda. Menyelaraskan perasaan, pendapat, dan argumen Anda kepada orang lain tidaklah mudah. Tidak ada gunanya menekankan soal moral agar kesedihan ataupun kesenangan Anda tersampaikan kepada orang lain. Kesedihan dan kesenangan Anda hanyalah api di seberang sungai bagi orang lain; tidak akan menjalar padanya.

Walaupun begitu, ada satu cara. Sampaikan kisah Anda yang sebenarnya. Dalam tayangan TED yang terkenal, ada kalimat pembuka yang mencatat tingkat kesuksesan 100%, yaitu kisah pribadi. Kisah jujur yang Anda alami secara pribadi dapat meraih simpati audiens. Saya pun demikian. Ada satu repertoar yang sering saya temui dalam beberapa kuliah dan kelas.

"Saya tinggal dan besar di pinggir rel. Siang dan malam, suara kereta selalu terdengar. Orangtua saya bekerja di pabrik sepatu dan keadaan keluarga kami tidak begitu beruntung. Saya adalah anak yang tumbuh tanpa mimpi."

Ketika saya menceritakan hal ini di pembukaan, muncul reaksi dari kursi penonton. Mereka yang tadinya sibuk menatap ponsel, mengobrol dengan orang di sebelahnya, ataupun menguap langsung meluruskan pandangan. "Aku hanya tahu dia pengajar terkenal yang hebat," lalu mereka akan menyimak ucapanku dengan rasa penasaran seperti menikmati drama

seru sambil berpikir, "Ternyata dia juga pernah menderita dan sengsara. Sekarang, ia bisa berdiri di sini setelah berhasil melewati semua itu."

Touch adalah menyentuh perasaan. Setelah memberikan pukulan pada saat pembukaan dan memperoleh simpati, hal terakhir yang diperlukan adalah memberi sentuhan. Dengan menyentuh perasaan, barulah lawan bicara akan terbujuk. Pada tahap ini, lawan bicara tidak akan ragu lagi dan kemantapan hatinya akan berubah menjadi tindakan.

Dalam dunia bisnis, pada tahap inilah konsumen memutuskan untuk membeli produk. Oleh karena itu, Anda harus memotivasinya untuk membeli dan memanas-manasi bahwa ia akan menyesal jika tidak membelinya sekarang.

- "Anda dapat memelihara kesehatan dengan biaya murah."
- "Sepuluh menit sebelum kami tutup."

Bagaimana dengan berbicara di depan banyak audiens? Pada tahap ini, Anda harus mengarahkan audiens agar membuat keputusan. Inilah sentuhan yang dimaksudkan juru bicara Na Seung Yeon di depan sebagai "menggerakkan hati audiens." Anda dapat mengakhiri dengan ucapan seperti ini,

- "Nah, berakhir sudah wisata kita pada hari ini. Kini masa depan kalian yang mengejutkan akan dimulai."
- "Sekarang saatnya Anda memutuskan setelah mendengar saran yang saya berikan."

TEKNIK MEMBUJUK PALING AMPUH

Introvert pun Bisa Menjadi Pembujuk Andal

Saya pernah mengajar selama dua tahun di GS Home Shopping untuk para *home shopping host* baru. *Trainer* dari luar yang mengajar hingga dua tahun merupakan hal baru di tempat ini. Biasanya pengajar lain hanya bertahan beberapa bulan saja sebelum akhirnya berhenti. Para *home shopping host* yang baru masuk ke perusahaan dengan menembus tingkat kompetisi ketat 1:100 memiliki kemampuan bicara yang sangat hebat. Bisa dibilang mereka hampir setara dengan para penyiar.

Melatih mereka sama sekali bukan hal mudah. Jika mereka tidak menerima saya dengan baik, maka sama saja saya tidak punya kompetensi sebagai *home shopping host trainer*. Bila saya sendiri tidak diakui oleh para *home shopping host*, bagaimana saya bisa mengajari mereka soal rahasia menjaring konsumen? Sungguh tidak masuk akal. Oleh karena itu, saya mempersiapkan kelas dengan belajar dan berlatih berkali lipat dari biasanya.

Garis besar pengajaran saya adalah "berbicara dengan persuasif" karena tujuan utama *home shopping host* adalah menggerakkan hati konsumen dan menggiringnya agar membeli produk. Mereka tidak perlu cara bicara yang energik seperti penyiar, yang terpenting adalah kemampuan membujuk konsumen dengan ucapan yang berkesan.

Paul Meyer merupakan raja asuransi dunia. Ia terjun ke dunia asuransi untuk menyambung hidup setelah putus kuliah karena kondisi keluarga. Namun, karena sifatnya yang tertutup dan gagap dalam berbicara, catatan prestasinya tidaklah memuaskan. Setiap hari ia latihan berbicara di depan cermin. Ia seolah-olah sedang berhadapan dengan konsumen dan berulang kali menjajakan dagangannya. Akhirnya, ucapan yang terbata-bata berubah menjadi ucapan yang menarik. Ia mampu membujuk siapa pun dan menjadi miliarder asuransi di usia 30-an.

Empat Mantra Meningkatkan Rasa Percaya Diri

Hal yang saya tekankan secara khusus kepada para *home shopping host* baru adalah "sumpah ucapan." Saya meminta mereka meneriakkan keempat isi sumpah tersebut dengan suara lantang. Tentu saya juga membuat mereka memahami satu per satu maknanya. Dengan sumpah ini, mereka bisa membujuk banyak orang dan mengubah obrolan menjadi menarik. Teknik ini tidak hanya bermanfaat bagi *home shopping host* saja. Sangat berguna bagi mahasiswa yang akan menghadapi wawancara kerja, menjadi pegawai, eksekutif perusahaan, dan para pebisnis dari berbagai bidang. Pekikan sumpah tersebut

sambil berdiri di depan cermin setiap kali Anda memiliki waktu luang. Hari demi hari, mulailah terapkan sumpah berikut dalam cara bicara Anda.

- Saya memberi salam dan berbicara sambil tersenyum.
- Saya berbicara sambil menatap dan dengan lafal yang tepat.
- Saya berbicara dengan jelas dan percaya diri.
- Saya mengubah ekspresi dan gerakan tubuh sesuai isi ucapan.

1. Saya memberi salam dan berbicara sambil tersenyum

Ada seorang profesor dengan prestasi penelitian yang luar biasa. Ia juga seorang penulis buku yang dikenal publik. Namun, respons terhadap kuliahnya di kampus tidak terlalu bagus. Ia punya kebiasaan membelalakkan mata dan menaikkan satu sudut bibirnya. Ia memang berhasil sebagai ilmuwan, tetapi tidak sebagai seorang individu di mata para mahasiswanya. Ia memiliki kesan dingin dan galak. Ia mengalami masalah komunikasi publik karena tidak mampu menyadari betapa pentingnya sebuah senyuman.

Rasanya tidak berlebihan jika saya menekankan tentang pentingnya senyuman. Prof. James V. McConnell dari Jurusan Psikologi, Universitas Michigan berkata seperti ini tentang senyuman,

> "Senyuman membuat manajemen, pengajaran, atau penjualan lebih efektif dan membuat orang lebih bahagia dalam mengasuh anak. Wajah yang tersenyum lebih bermakna besar daripada wajah yang masam."

Profesor Nicolas Gueguen dari Fakultas *Socio-Cognitive Psychology*, Universite de Bretagne Sud, Prancis memaparkan hasil percobaan menariknya dalam buku *100 Petites Experiences En Psychologie Du Consommateur*. Ia meminta seorang pelayan wanita muda di sebuah bar untuk membawakan minuman yang dipesan tamu sambil tersenyum. Ternyata pelayan tadi menerima tip tiga kali lebih banyak daripada pelayan wanita yang tidak tersenyum, sehingga Profesor Gueguen berkesimpulan bahwa tersenyum lebih ceria akan lebih efektif.

Selain itu, jangan lupa untuk memberi salam. Penulis drama dari Inggris, George Bernard Shaw, dulu adalah anak yang pemalu dan tertutup sehingga takut bila bertemu orang. Namun, ia mulai memberi salam kepada orang-orang agar bisa berubah. Perlahan-lahan ia menjadi orang yang periang dan aktif. Orang-orang pun jadi menyukai dirinya. Dengan demikian, senyum dan salam adalah katalis yang membuka hubungan interpersonal.

2. Saya berbicara sambil menatap dan dengan lafal yang tepat

Akting maupun perawakan aktris Choi Ji Woo dan aktor Kwon Sang Woo sangatlah sempurna. Kalaupun ada kekurangan, hal itu terletak pada pelafalan mereka. Mereka sering kesulitan membunyikan konsonan di akhir suku kata sehingga suara yang keluar pun terdengar lucu.

"Ci(n)ta akan kembali."

"Mohon bantuannya, Pa(k)."

Lafal mereka yang tidak sempurna ini sesekali menjadi bahan kritikan. Pelafalan yang salah membuat makna dialog jadi tidak tersampaikan dengan baik. Hal ini menjadi pukulan telak bagi kemampuan akting mereka. Demikian pula bagi orang biasa. Komunikasi tidak akan berjalan normal akibat pelafalan yang tidak tepat.

Lalu bagaimana caranya agar bisa melafalkan dengan baik? Saya menyarankan untuk melatih diri dengan mengucapkan salah satu bait lirik lagu *Up & Down* dari EXID, *"wi arae, wi arae, wi arae, wi wi arae, wi area, wi wi arae."* Gerakkan bibir ke atas dan ke bawah seperti lirik lagu di atas berguna untuk membantu melafalkan dengan tepat.

Selain itu, Anda juga harus menatap lawan bicara. Jangan sampai lawan bicara Anda menyangka kalau Anda tidak tertarik untuk mengobrol dengannya bila pandangan mata Anda selalu ke atap atau jendela. Jika Anda tidak kuat bertatapan terlalu lama dengan lawan bicara, pandanglah alis, ujung hidung, atau dahinya. Tim pewawancara akan memberikan penilaian positif jika Anda menatap mata mereka pada saat wawancara.

3. Saya berbicara dengan jelas dan percaya diri

Anda harus percaya diri pada saat memuji ataupun memberi salam. Jika tidak, pujian atau salam yang Anda lontarkan akan kehilangan nyawa dan efeknya, seperti roti kacang merah yang tidak ada kacang merahnya. Terlebih lagi saat berbicara di hadapan khalayak ramai, rasa percaya diri sangatlah penting. Walaupun terdengar rendah hati, hindarilah kalimat seperti "Saya banyak kekurangan" atau "Bahannya memang biasa saja."

"Jangan beri tahu musuh tentang kematianku," ingatkah Anda dengan ucapan Jenderal Lee Sun Shin tersebut? Jika Anda ingin menang, jangan pernah ungkapkan kelemahan Anda. Lawan bicara akan termakan ucapan Anda jika Anda berbicara dengan jelas dan percaya diri.

4. Saya mengubah ekspresi dan gerakan tubuh sesuai isi ucapan

Orangtua biasanya menggunakan beragam ekspresi dan gerakan tubuh saat berbicara dengan anak-anaknya. Saat mengatakan "Putra Ibu hebat" atau "Putri Ibu cantik," seorang ibu akan membelai kepala, mengusap-usap pundak, atau menepuk pantat anaknya. Mereka memakai ekspresi atau gerakan tubuh karena mengungkapkan rasa sayang mereka yang sangat besar kepada anak mereka lewat kata-kata saja tidak cukup.

Gunakanlah gestur yang tepat untuk menunjukkan kesungguhan ucapan Anda. Tertawalah saat menceritakan sesuatu yang menyenangkan dan kepalkan kedua tangan saat menunjukkan keyakinan yang kuat. Pakar komunikasi nonverbal Amerika, Tonya Reiman menulis dalam buku *The Power of Body Language* sebagai berikut:

> "Orang yang memakai gestur berkesinambungan dan mirip dengan pola bahasanya akan merasakan kekuatan yang tidak dapat diidentifikasi dan terlihat seperti pembicara andal dengan wawasan yang baru dan kaya. Agar konsumen mau membeli barangnya, seorang *salesman* perlu sesekali melakukan gerakan tangan yang tegas untuk menunjukkan bahwa dirinya adalah ahli di bidang tersebut."

NEGOSIASI UNTUK MEMPEROLEH KEINGINAN

Inti Negosiasi adalah "Mengalah"

Pada 993, Jenderal Xiao Sunning dari Khitan menyerang Goryeo dengan membawa 800 ribu pasukan. Khitan meminta Goryeo untuk menyerah. Dalam sidang di istana Goryeo, ada seseorang yang menyarankan untuk menyerahkan wilayah utara kepada Khitan dan berdamai. Pada saat itu, muncullah Jenderal Seo Hui. Ia mempertaruhkan nyawanya masuk ke wilayah musuh untuk bernegosiasi. Xiao Sunning mempertanyakan kenapa Goryeo ingin menguasai tanah Goguryeo yang dulunya adalah bagian dari wilayah Khitan. Perihal ini dijawab oleh Jenderal Seo Hui.

"Kami, Goryeo adalah negara yang berhasil mengambil alih Goguryeo, sehingga bukankah lantas menjadi milik Goryeo? Dengan demikian, sebagian tanah Khitan jelas merupakan tanah kami."

Merasa kalah, Xiao Sunning pun mengalihkan pertanyaan, "Mengapa kalian mengarungi lautan dan hanya melakukan barter dengan dinasti Song?"

Seo Hui langsung mengeluarkan peta dan berkata, "Karena seperti yang Anda lihat, di sini ada bangsa Jurchen yang menghalangi. Kami sama sekali tidak membenci Khitan."

Xiao Sunning yang kagum akan keberanian dan kepandaian Seo Hui memutuskan mundur secara sukarela. Setelah itu, Goryeo mengusir bangsa Jurchen dan merebut kembali wilayah Pyongan Utara.

Saat membahas soal negosiator, kita tidak bisa melepaskan kisah tentang tokoh sejarah Korea, Jenderal Seo Hui. Ia mampu memperoleh apa yang diinginkan tanpa menumpahkan darah setetes pun lewat negosiasi dengan pemimpin musuh. Xia Sunning pun memperoleh nama tanpa perlu mengobarkan perang. Ia pun tak bisa sembarangan menjamin bahwa ia akan memenangkan peperangan sehingga hal itu cukup menguntungkan baginya. Kisah ini menunjukkan betapa hebatnya "kekuatan negosiasi."

Negosiasi memiliki makna "proses perundingan oleh beberapa orang yang berguna mencapai kesepakatan yang sesuai dengan tujuan." Setiap orang melakukan negosiasi, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam pekerjaan. Ibu rumah tangga bernegosiasi saat berbelanja sebelum memutuskan untuk membeli atau tidak. Misalnya, saat ingin membeli mesin cuci baru yang harganya lebih mahal dari yang diinginkan, kita akan bernegosiasi agar harganya turun. Konsumen ingin membeli dengan harga semurah-murahnya, sedangkan penjual sebisa mungkin ingin bertransaksi tanpa menurunkan harga. Poin penting dalam negosiasi ini adalah harga mesin cuci.

Lalu bagaimana sebaiknya kita bernegosiasi? Jika kita terus bersikeras minta harga diturunkan, negosiasi ini tidak akan pernah berhasil. Kita harus mencari titik kesepakatan yang pas agar kedua belah pihak bisa saling mengalah dan bertransaksi dengan senang hati tanpa saling merugikan. Pembeli yang bijak dapat menemukan hal yang tidak begitu penting baginya, tapi justru diperlukan oleh si penjual.

"Kalau dikasih diskon, saya akan beri tahu teman-teman saya yang ingin membeli mesin cuci juga."

Dengan begini, penjual akan merasa diuntungkan dengan datangnya banyak pelanggan, sehingga ia dengan senang hati setuju untuk menurunkan harga. Pembeli senang karena membeli dengan harga murah, sedangkan penjual senang karena bisa mengundang pelanggan baru. Seperti inilah negosiasi akan terwujud saat tidak hanya satu pihak yang mengalah, tetapi saat keduanya saling memberi dan menerima.

Pekerja kantoran selalu bernegosiasi saat penentuan gaji tahunan. Pegawai ingin agar gaji bisa naik walaupun sedikit, sebaliknya perusahaan ingin menurunkannya walaupun hanya sedikit. Oleh karena itu, dalam perselisihan yang sengit ini harus ditemukan titik sepakat antara kedua pihak.

Ada satu cara untuk membantu si pegawai. *High and low.* Biasanya pihak perusahaan menanyakan lebih dulu besaran gaji yang diharapkan. Namun, cara seperti ini akan merugikan pihak yang lebih dulu menyebutkan nominal sehingga sebaiknya tanyakan kembali sejauh mana perusahaan sanggup menaikkan gaji. Apabila pihak perusahaan telah menyebutkan angka terendah, maka naikkan sedikit demi sedikit dan mulailah bernegosiasi. Jika cara ini tidak mungkin, maka sebutkanlah nilai yang lebih tinggi dari yang diinginkan lalu turunkan perlahan-

lahan sampai mendekati besaran gaji yang diharapkan. Inilah metode negosiasi gaji *high and low*.

Teknik Tarik Ulur Negosiasi

> "Negosiasi merupakan permainan hidup. Kita biasanya menjalankan permainan bernama negosiasi saat ingin menyatukan perbedaan pendapat dan pertentangan, mengatasi perselisihan, atau membentuk hubungan yang stabil dan harmonis. Sesungguhnya negosiasi adalah tenaga penggerak hubungan antar manusia."

Kalimat tersebut terdapat dalam buku *You Can Negotiate Anything* karangan negosiator dunia, Herb Cohen. Negosiasi adalah kesempatan berharga untuk memperoleh hasil yang bernilai dengan menunjukkan kemampuan yang terbaik. Gunakan "5 trik negosiasi untuk mencapai keinginan" berikut ini untuk memperoleh keinginan Anda dalam setiap negosiasi yang dihadapi.

1. Selangkah Lebih Maju

Saat bernegosiasi, yang paling penting adalah pertarungan kehendak dengan lawan bicara. Contohnya saat Jenderal Seo Hui berunding dengan Xia Sunning. Ada salah seorang panglima musuh yang menyuruh Jenderal Seo Hui berlutut di depan Xiao Sunning.

"Itu menyalahi hukum diplomasi," kata Jenderal Seo Hui menunjukkan penolakannya dan dengan berani mengajak Khitan untuk bernegosiasi dalam posisi setara satu lawan satu. Sikap bermartabat seperti ini sangat penting dalam negosiasi. Kemudian, menunjukkan bahwa kita bisa menolak negosiasi jika tidak mendapatkan yang diinginkan terkadang bisa membantu. Selain itu, tunjukkan bahwa kita sedang mempertimbangkan alternatif lain sehingga posisi kita akan berada di atas dalam negosiasi.

2. Mengulur Waktu

Sering kali saat kita menunda jawaban dan mengulur waktu ketika bernegosiasi, pihak lawan akan mengalah demi segera mendapat jawaban. Buatlah lawan mengalah dengan mengulur waktu dan mengemukakan alasan-alasan negosiasi. Namun, mengulur waktu kadang kala bisa berakibat buruk, sehingga perhatikan dan pertimbangkan dengan baik apakah cara ini diperlukan atau tidak.

3. *High & Low*

Negosiasi adalah proses tawar-menawar terus-menerus hingga mencapai kesepakatan. Oleh karena itu, sebaiknya sampaikan lebih dulu penawaran yang lebih tinggi daripada yang diinginkan, lalu mengalah sedikit demi sedikit hingga tercapai kesepakatan yang memang diinginkan.

4. Bukan Seorang *"Keyman"*

Sampaikanlah bahwa Anda bukan *keyman* atau tokoh utama dan tidak mempunyai otoritas memutuskan demi mengulur waktu, lalu sebutkan syarat-syarat yang menguntungkan dan desaklah ia mengalah untuk memperoleh keputusan. Di sisi lawan bicara, ketidakpastian tentang siapa pembuat keputusan akan memakan lebih banyak waktu dan biaya yang menyebabkan proses negosiasi menjadi tidak mudah sehingga besar kemungkinan mereka akan mengalah terhadap keinginannya.

5. Berpikir Positif

Akhir dari negosiasi adalah pikiran positif. Akhir yang positif akan membawa hasil yang baik dalam negosiasi berikutnya. Kita ambil contoh seorang pegawai dengan gaji tahunan 50 juta won dan ingin naik menjadi 60 juta won, tetapi hanya berhasil menawar hingga 55 juta won. Di sini, kita jangan melihat "gagal mendapat 5 juta," tetapi "mendapat 5 juta lebih daripada sebelumnya." Bekerja dengan penuh rasa syukur untuk mendapatkan nilai yang baik, tahun depan kita bisa mendapat gaji yang lebih tinggi.

DASAR DARI PERDEBATAN, DENGARKAN!

"Havruta", Metode Pengajaran Debat Orang Yahudi

"Ajarkan saya teknik debat yang baik."

"Adakah metode debat yang efektif?"

Belakangan ini, banyak pegawai yang menanyakan tentang cara berdebat. Terutama mereka yang berasal dari perusahaan IT. Karena bidang ini tidak menyukai bentuk organisasi yang kaku dan terikat pada pola pikir yang distandardisasi. Mereka memerlukan ide-ide kreatif yang melampaui pemikiran yang ada, dan berguna mengembangkan produk serta teknologi baru yang membuka era baru. Oleh karena itu, dibutuhkan diskusi bebas antar karyawan.

Facebook memahami nilai dari diskusi dan menjadikan budaya diskusi sebagai tenaga penggerak pertumbuhan perusahaan. *Hackathon* hasilnya. Kata gabungan dari *hacking* dan *marathon* bermakna "diskusi akhir" yang berguna untuk mendobrak pemikiran yang ada dan menciptakan nilai baru. Kata

ini dicetuskan oleh Mark Elliot Zuckerberg. Melalui *hackathon* ini, Facebook mendapatkan ide-ide segar dari para developer teknologi yang berkumpul untuk menunjukkan kemampuannya sehingga perusahaan tersebut dapat berkembang sebagai penyedia layanan *social network* yang mendunia.

Bangsa Yahudi dapat memimpin dunia juga karena debat. Sebanyak 25% mahasiswa Ivy League Amerika dan 30% mahasiswa Universitas Harvard adalah orang Yahudi. Terlebih lagi, 22% peraih penghargaan Nobel pun merupakan orang Yahudi. Di sini terdapat kontribusi besar *'Havruta'*, metode pengajaran debat ala orang Yahudi. Karena selama kita bertanya dan berpikir dalam diskusi, kegiatan otak meningkat sampai titik terbaiknya.

Debat adalah kegiatan sekelompok orang untuk menyampaikan pendapatnya tentang sebuah topik atau masalah dan membuktikan kebenaran pemikirannya. Di dalam debat harus ada perbedaan pendapat di antara kedua kubu, dan masing-masing harus menyampaikan gagasannya disertai alasan-alasan yang objektif dan realistis untuk membujuk lawan.

Demi kelancaran debat, perlu ditentukan terlebih dahulu moderator, panelis yang setuju, panelis yang menentang, dan juri. Setelah itu, debat bisa dimulai. Dengan diarahkan moderator, masing-masing panelis bergantian menyampaikan data-data dan dasar argumen. Kemudian di akhir debat, juri akan memutuskan hasilnya.

Biasanya debat identik dengan percekcokan. Padahal sesuai namanya, cekcok adalah perselisihan antara orang-orang yang memiliki pendapat yang saling berlawanan. Di dalam cekcok,

siapa yang benar dan siapa yang salah tidak dapat dibedakan, sedangkan debat bertujuan mengungkapkan pendapat mana yang benar di bawah aturan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penting untuk menemukan *denominator* dalam debat dengan mendengarkan pendapat lawan dan memaparkan pendapat kita.

Peserta debat harus memiliki sikap mau menyelami posisi lawan atau terbujuk. Perihal ini, Arthur Schopenhauer berkata dalam bukunya *'The Art of Always Being Right'* sebagai berikut:

> "Jangan berdebat dengan siapa pun dan apa pun yang Anda temui. Jangan pernah memberikan argumen yang tidak berdasar. Namun, jika sudah telanjur maka berdebatlah dengan orang yang cukup rasional. Jangan menekan dan berdebat hanya dengan orang yang mau mendengarkan alasan logis lawan bicara dan menerimanya. Orang yang adil dan tidak berpihak serta bisa menerima dengan lapang dada alasan yang tepat meskipun keluar dari mulut lawan bicara, orang tersebut harus rela mengakui kesalahan argumennya jika pendapat lawan dinilai benar."

Trik Menang Tanpa Berkelahi, Mendengarkan!

Saya paling suka permainan debat saat mendengarkan acara bedah buku atau kelas humaniora. Cara bermainnya adalah ditentukan tema A dan B, lalu dipilih tim untuk memaparkan pendapatnya. Jika Anda terpilih dan pendapat Anda berbeda dengan tim, maka Anda harus menjelaskannya. Kegiatan ini menjadi ajang latihan berpikir dari berbagai sudut pandang dan pada akhirnya mengasah teknik berdebat kita.

Kita ambil contoh debat tentang perlu atau tidaknya membentuk divisi kesehatan. Secara pribadi, kita merasa tidak perlu, tetapi mungkin saja kita terpilih ke dalam tim yang "merasa perlu." Jadi, kita harus menyiapkan alasan dari kedua argumen. Dengan demikian, ke dalam tim mana pun kita masuk, kita bisa menyangkal pendapat dari tim lainnya.

Setelah mempersiapkan kedua argumen dengan matang, tim terpilih dan adu argumen pun dimulai. Berikutnya, kegiatan debat berjalan dengan saling tanya jawab dan diakhiri dengan kesimpulan pendapat dengan mempertimbangkan pendapat pihak lawan.

Di sini, setelah tanya jawab terhadap pendapat lawan, harus terbentuk titik kesepakatan yang sesuai. Dalam proses ini, kita secara otomatis mendengarkan pendapat lawan. Karena kita harus mendengarkan pendapat lawan beserta alasan-alasannya untuk bisa menemukan kekeliruan dan menyangkalnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa teknik terpenting dalam berdebat ialah mendengarkan.

Untuk bisa berdebat dengan baik, kita tidak boleh hanya bersikeras dengan pendapat sendiri, tetapi perlu belajar mempertimbangkan pendapat lawan. Apabila semua orang yang terlibat dalam debat tidak hanya memaparkan pendapatnya dan mau mendengarkan, maka perbedaan akan dapat teratasi dan diperoleh kesimpulan.

Mencius yang mengalahkan Konfusius di era para filsuf pernah dikritik oleh banyak pemikir. Ia berdebat dengan para pemikir yang pandangannya berbeda dengan dirinya. Lewat debat ini ia berhasil menunjukkan kebenaran pendapatnya. Rahasianya ada pada pendapat yang "masuk akal." Ia mampu

membaca dengan tepat maksud terdalam di balik ucapan lawan, dengan cara mendengarkan.

Dengan demikian, mendengarkan dapat membuat kita menang tanpa perlu berkelahi dan menghadapi debat dengan baik untuk menemukan ide-ide baru.

Empat Teknik Mendengarkan:

- **Respons:** Anggukkan kepala dengan ringan dan berikan respons kecil.
- **Dengarkan hingga selesai:** Jangan memotong pembicaraan lawan yang sedang berbicara dan dengarkan hingga selesai. Namun, saat ucapan lawan melenceng dari tema, segera tanggapi dan sangkal pendapatnya.
- **Simpulkan:** Apabila lawan berbicara panjang lebar, ringkas dan simpulkan terlebih dulu sebelum mengajukan pertanyaan untuk mengarahkan pembicaraan.
- **Ikuti:** Ulangi beberapa bagian dari apa yang disampaikan lawan. Dengan begitu lawan dapat merasakan bahwa kita tertarik kepadanya.

UCAPAN YANG MEMBUAT LAWAN BICARA MEMIHAK KITA

BAB III

BERIKAN YANG MEREKA INGINKAN

SATU KATA KUNCI YANG TEPAT LEBIH BAIK DARIPADA SEPULUH UNGKAPAN

Chocopie Untuk Perasaan, Pemanas Untuk Kebaktian

Saat menjual produk, lebih baik menyebutkan satu per satu keunggulannya, atau memaparkan satu hal dengan sederhana dan jelas. Jawabannya adalah pernyataan yang kedua. Berfokus pada keunggulan dan ciri khas produk yang sesuai dengan tren secara singkat dan lugas sehingga membangkitkan minat belanja pembeli. Ringkasan ini yang disebut kata kunci. Satu kata kunci yang tepat dapat meningkatkan penjualan secara luar biasa. Contohnya Chocopie, Kyungdong Boiler, dan Bacchus.

Pertama, kita lihat iklan Chocopie. Chocopie telah lama menjadi camilan rakyat Korea, tetapi mengalami krisis pada era 70-an akhir. Penjualannya menurun secara drastis. Bahkan, sempat tercetus saran bagi produsennya untuk mengeluarkan produk baru saja.

Pada saat itu, mereka membuat iklan baru dengan kata kunci "perasaan". Dengan konsep "perasaan" yang familier dengan bangsa Korea, mereka membuat iklan berseri seperti guru, satpam, dan paman. Tak lama, penjualannya menunjukkan kurva naik. Konsumen mencari produk ini untuk menyampaikan perasaan mereka pada orang-orang di sekitarnya. Oleh karena itu, seri iklan dengan konsep "perasaan" ini terus dipakai sampai sekarang. Narasi iklan berikut ini belakangan telah menyentuh hati konsumen.

> Hari ini pun seseorang kembali tersenyum
> dan beberapa merasa bersyukur.
> Aku telah menghiburnya.
> Hari ini pun Anda bisa membuat seseorang
> kembali tersenyum dan bersemangat.
> Semua orang di bumi ini dan aku menyayangi Anda.

Kyungdong Boiler menggunakan kata kunci "berbakti". "Saya ingin memasangkan pemanas untuk Ayah saya." Kalimat ini menunjukkan adanya permintaan di kalangan lanjut usia yang tinggal di perumahan tua. Rumah-rumah modern yang ditempati kaum muda sudah dilengkapi dengan pemanas air terbaru sehingga mereka tidak perlu membelinya lagi. Sementara kalangan lansia membutuhkannya, tetapi biaya yang tidak sedikit membuat mereka tidak berani membayangkan untuk membelinya. *Kyungdong Boiler* menangkap poin ini.

Oleh karena itu, mereka mengajak kaum muda yang memiliki kemampuan finansial baik untuk membelikan *boiler* untuk orangtua mereka sebagai wujud rasa berbakti. Hasilnya sukses besar. Penjualan mereka meningkat tajam. Iklan "berbakti" ini

tidak berhenti hanya sebagai strategi untuk menjual produk. Iklan ini berperan besar dalam mengkampanyekan rasa berbakti kepada seluruh masyarakat. Dengan ini, *Kyungdong Boiler* berhasil menggapai dua pulau bernama peningkatan penjualan dan kampanye.

Bacchus menggunakan kata kunci "pemulih energi" untuk menekankan karakter produknya. Setiap orang yang mendengar kata *Bacchus*, pasti langsung terbayang pemulih energi. Meskipun sempat terguncang oleh minuman vitamin yang didukung oleh seorang penyanyi wanita, mereka mampu mempertahankannya. Mereka terus konsisten mengiklankan produk sesuai dengan karakteristiknya sehingga kata pemulih energi menjadi begitu lekat dengannya. Hal itu dapat kita lihat pada narasi berikut ini.

> Sekarang pun di suatu tempat,
> kelelahan menumpuk tanpa suara.
> Seperti sinar hangat mentari yang mencairkan salju.
> Bacchus ada di sini
> untuk mencairkan kelelahan kita.
> Lepaskanlah, hanya dengan 4.800!
> Lepaskanlah lelah!

Menembus Keseluruhan dengan Sebuah Cerita

"Pandangan konsumen merupakan hal penting. Perusahaan yang mampu melihat lebih dalam tentang keinginan, persepsi, pilihan, dan tindakan konsumen akan mempertahankan posisi dalam persaingan. Apa yang perusahaan Anda amati untuk mendapatkan pandangan konsumen?"

Philip Kotler dalam bukunya *'Ten Deadly Marketing Sins'* menekankan pentingnya kata kunci dan melakukan riset tentang konsumen. Jika ingin sukses, perusahaan harus bisa menembus kepala konsumen dan menemukan kata kuncinya. Ketika kata kunci disandingkan dengan produk yang tepat, maka akan memberikan hasil yang luar biasa. Perusahaan *fashion* mencari warna tren yang akan disukai oleh konsumen di setiap musim untuk diterapkan dalam produknya. Perusahaan *health care* tentunya menggunakan kata kunci "penyembuhan" untuk pemasarannya.

Bagaimana dengan *home shopping*? Seorang *home shopping host* terkemuka menaklukkan konsentrasi penonton dengan kata kunci yang sesuai dengan tren. Misalnya, untuk brand merek *fashion* mahal dengan target usia 20 hingga 30-an seperti berikut.

"Anda tahu film *'The Devil Wears Prada'* kan? Seperti tokoh utamanya, Andrea Sachs, Anda harus berani berinvestasi pada *fashion* untuk membuat diri Anda menonjol. Bagaimana dengan Prada? Mungkinkah hanya sebuah judul film? Cobalah dan Anda pasti akan puas."

Konten bagus yang dikemas dengan pengetahuan *marketing* seperti ini dapat menempatkan suatu produk di level tertinggi. Menerapkan trik *marketing* dalam ucapan akan membantu dalam kehidupan sehari-hari dan tentunya dalam kehidupan sosial. *Marketing* dibutuhkan dalam segala hal, baik saat menulis di *blog* pribadi ataupun saat merancang kegiatan kesenian yang berhubungan dengan dunia bisnis. Begitu pula halnya dalam berbicara.

Kita ambil contoh kejadian saat wawancara kerja. Saya sering mengadakan kelas khusus untuk mahasiswa. Lewat berbagai metode simulasi wawancara dengan mahasiswa, kini saya bisa langsung mengetahui mana yang akan lolos dan tidak. Kebanyakan mahasiswa berusaha menjelaskan terlalu banyak hal saat wawancara. Namun, harus diketahui bahwa mengungkapkan banyak hal dalam waktu singkat seperti nilai kuliah, nilai kemampuan bahasa Inggris, pengalaman bakti sosial, penghargaan yang pernah diperoleh, hingga bakat yang dimiliki justru akan menimbulkan efek yang berkebalikan.

Tim pewawancara yang menghadapi banyak orang tidak akan berkonsentrasi terhadap satu per satu pelamar. Mereka membuat keputusan secara instingtif dalam waktu yang telah ditentukan, sekitar 3-5 menit. Oleh karena itu, seorang pelamar harus menarik hati tim pewawancara dalam waktu singkat dengan kata kunci yang membedakannya dengan pelamar lain dan sesuai dengan yang dicari perusahaan. Dengan demikian, ia akan memberikan kesan yang kuat kepada tim pewawancara. Contohnya sebagai berikut.

"Saya sudah disiapkan menjadi manusia global. Sejak kecil, saya tinggal di luar negeri sehingga bisa berbahasa Inggris. Jika diterima di perusahaan ini, saya ingin bergabung dengan divisi *overseas marketing* dan memperkenalkan produk ke seluruh dunia. Saya pasti akan berkontribusi dalam melambungkan perusahaan ini menjadi perusahaan global."

Kalau sudah seperti ini, tidak perlu lagi mengetahui berapa nilai TOEIC-nya. Ia sudah menyampaikan bahwa ia adalah orang yang tepat untuk membuat perusahaan menjadi global. Ia menembak dengan tepat dengan satu kata kunci, "global".

Manusia global, tinggal di luar negeri, bahasa Inggris, divisi penjualan luar negeri, seluruh dunia, perusahaan global, semua terikat dengan satu kata kunci. Jelas tim pewawancara akan menganggukkan kepala mereka.

Alasan Lunch Box Rp39.000 Laris

Menetapkan Nilai Produk dengan Baik

"Bagaimana produk Anda bisa selaris itu?"

Itu adalah pertanyaan saya kepada ketua tim marketing sebuah perusahaan alat-alat rumah tangga. Ia beberapa kali mampu melejitkan produk perusahaannya yang tidak terlalu dikenal di pasar alat-alat rumah tangga yang hampir sepenuhnya dikuasai oleh perusahaan besar. Saya meminta ia memberi tahu jika ia mempunyai cara khusus. Tanpa banyak berkomentar, ia langsung berkata,

"Apa yang saya perbuat? Saya hanya menentukan nilai yang tepat terhadap produk tersebut."

"Maksudnya?"

"Dari segi teknologi, produk kami tidak jauh berbeda dengan perusahaan besar. Namun, karena kami termasuk perusahaan kecil atau menengah, merek kami tidak terlalu dikenal luas.

Modal kami juga terbatas untuk membuat iklan dengan biaya besar. Oleh karena itu, saya fokus pada penentuan harga yang bersaing. Sebanyak apa pun biaya yang kami keluarkan untuk pengembangan produk, kalau harga yang kami pasang sama seperti perusahaan besar tetap saja tidak ada daya saingnya, sehingga saya arahkan ke penurunan harga. Saya turunkan tajam menjadi sepertiga dari harga produk besar. Setelah itu, tanpa ada publisitas khusus, berita tentang produk kami yang murah, tapi berkualitas menyebar dan laku keras."

Saat itu saya mengerti. Ini seperti perbedaan antara *lunch box* seharga Rp40.000 dengan

Rp39.000. Saat kondisi bisnis sedang kurang baik seperti sekarang, uang Rp1.000 pun bisa menjadi sangat berarti. Jika isinya tidak terlalu berbeda, *lunch box* seharga Rp39.000 tentu lebih menarik mata. Hal ini merupakan keputusan yang sangat baik bagi perusahaan untuk menetapkan harga yang lebih murah meskipun hanya berbeda Rp1.000 daripada *lunch box* lainnya.

Pemasaran seperti ini tidak menekankan pada merek, publisitas, atau isi produk, tetapi lebih kepada "menentukan nilai yang tepat". Dengan memasang harga yang pas dan membuatnya berbeda dengan produk perusahaan lain, produk tersebut akan terjual dengan sendirinya.

Menentukan harga yang pas tidak selalu menurunkan harga. Belum tentu semua yang murah akan menjadi *best seller*. Yang terpenting adalah memasang harga yang sesuai dengan barang. Jika perusahaan sekelas Starbucks yang sudah terkenal dengan kopi mahalnya menggunakan strategi penurunan harga, apakah akan berhasil?

Kenyataannya Starbucks tidak pernah menggunakan kebijakan harga murah. Karena mereka sudah membentuk citra sebagai tempat *nongkrong* yang berkelas. Pelanggan pun sudah siap untuk membayar lebih apabila membeli Starbucks. Jadi, Starbucks tidak perlu mengorbankan citra berkelasnya dengan menurunkan harga kopi. Dengan menetapkan harga yang sesuai dengan citra merek kelas atas, mereka mampu membedakan diri dari kedai kopi murah dan menengah serta memastikan pelanggannya tetap setia.

Perusahaan elektronik Samsung dan LG pun menggunakan strategi harga tinggi dan mengedepankan citra produk premium. Meskipun ada produk murah dan menengah dari Tiongkok dengan kapasitas yang mirip, mereka tetap bergeming dan konsisten dengan harganya. Konsumen yang membeli kulkas Samsung dan televisi LG dengan harga mahal akan merasa membeli produk besar. Jadi, produk murah dan menengah dari Tiongkok tidak akan pernah menggoyahkan mereka.

Dengan demikian, nilai suatu produk semestinya ditentukan dari posisi konsumen, bukan penjual. Hirose Morikazu dalam buku *'Kotler Marketing: Membaca Dengan Esensi'* menyebutkan bahwa "membentuk harga dengan berorientasi kepada konsumen", artinya mencermati kebutuhan konsumen sebelum menetapkan nilai yang dapat diterima.

> "Jika harga yang ditetapkan lebih tinggi daripada nilai yang dirasakan konsumen, penjualan perusahaan tidak akan meningkat. Sedangkan jika ditetapkan terlalu rendah, walaupun produk tersebut mungkin akan laku terjual, keuntungan yang semestinya bisa didapatkan dari harga yang sesuai dengan nilai yang dirasakan konsumen terhadap produk akan terlepas begitu saja."

Menetapkan Nilai yang Sesuai dengan Kualitas Diri

Untuk bisa bertahan dalam sebuah kompetisi, kita harus bisa "menjual" nilai diri kita kepada tempat yang diinginkan. Oleh karena itu, penting untuk memahami dengan baik nilai diri sendiri. Jika kemampuan kita tidak seberapa, tetapi menetapkan nilai diri terlalu tinggi, maka tidak ada yang akan mencari kita. Sebaliknya, jika kita menetapkan nilai diri terlalu rendah, maka akan berakibat dengan kehilangan ambisi dan kepercayaan diri. Hal ini berlaku bagi semua orang, baik atlet olahraga, konsultan, pengajar, dan penyiar lepas semua harus menentukan harga dirinya dengan baik.

Bila seorang atlet *baseball* pemula meminta gaji tahunan yang tinggi kepada tim *baseball* profesional, apa yang akan terjadi? Ia akan diusir dari tim dan hidupnya akan terkatung-katung. Lalu bagaimana dengan seorang tutor yang meminta upah mengajar yang tinggi hanya karena ia pernah bekerja di sebuah perusahaan besar? Sama. Perusahaan akan mencari tutor lain yang lebih berpengalaman mengajar di perusahaan.

Saya sendiri, sebagai *speaking tutor*, meningkatkan nilai diri secara bertahap. Saat baru mulai mengajar dan upah saya masih kecil, saya tetap mensyukurinya. Lalu perlahan-lahan saat nama saya mulai terpampang di media masa dan sering muncul di internet, upah saya meningkat. Sekarang, banyak perusahaan, lembaga pendidikan, perusahan jasa pengembangan diri, dan lainnya yang melirik dan memanggil saya.

Namun, saya tidak selalu meminta upah mengajar yang tinggi. Saya akan meminta upah yang relatif tinggi untuk bidang yang saya kuasai dan upah yang rendah untuk bidang yang masih asing bagi saya. Saya sudah puas dengan upah

kecil karena saya mengajar dengan niat sambil belajar. Seiring berjalannya waktu, upah di bidang tersebut secara alami akan meningkat. Saya tidak langsung menetapkan nilai saya dengan tinggi, tetapi saya menetapkannya sesuai dengan pandangan mereka yang menginginkan saya.

Demikian pentingnya menentukan nilai dalam berbicara. Kita harus berusaha menemukan nilai yang kita miliki oleh diri sendiri dan ini merupakan prinsip yang berlaku dalam semua dialog, seperti penjualan, wawancara kerja, dan tawar-menawar dengan pembeli. Dengan begitu, kita bisa memenangkan dialog dengan baik.

Storytelling Merupakan Plot yang Kokoh

Mengeluarkan iPod dari Kantong Celana *Jeans*

"Seribu musik ada di kantong Anda."

Pada 2001, Steve Jobs memulai presentasinya tentang iPod dengan beberapa kalimat. Beberapa saat kemudian, ia merogoh kantong celana *jeans*-nya. Saat ia mengeluarkan benda kecil, audiens langsung bertepuk tangan. Sebuah reaksi takjub melihat benda sekecil itu. Lalu, ia berbicara dengan tenang.

"Saya selalu penasaran apa fungsi kantong celana *jeans*. Sekarang pertanyaan itu telah terjawab. Dengan berat hanya 0,1 kg, iPod bisa dimasukkan ke dalam kantong."

Pada saat itu, iPod merupakan produk canggih dengan kapasitas penyimpanan sampai 5 GB dan termasuk barang mahal. Bagaimana jadinya jika ia hanya menyebutkan fakta-fakta tentang berapa beratnya, berapa kapasitas penyimpanannya, atau fungsinya apa saja? Mungkin audiens hanya akan memperlihatkan reaksi tidak peduli seperti, "Performanya bagus, tapi mahal, ah."

Walaupun demikian, Steve Jobs dengan cerdas mengeluarkan iPod dari kantong celana *jeans*-nya secara langsung untuk menekankan betapa kecilnya iPod dibandingkan dengan produk perusahaan lain. Terlebih lagi, ia juga menyebutkan bahwa iPod dirancang khusus agar pas dengan kantong, terutama bagi orang-orang yang sering memakai celana *jeans*. Audiens pun bisa ikut membayangkan sambil melihat iPod yang ada dalam genggaman Steve Jobs.

"Saat memakai celana *jeans*, aku juga bisa ke mana-mana membawa iPod di kantong sambil mendengarkan musik tanpa perlu repot. Keren sekali, kan?"

Dengan begitu, iPod bisa menyingkirkan produk lain yang lebih murah dan berkapasitas lebih besar dan menjadi produk global yang *hits*. Presentasi ala *storytelling* Steve Jobs berperan besar di sini. Ia menjadi tokoh utama dalam kisah di atas panggung presentasi. Ia secara dramatis menunjukkan betapa kerennya menikmati iPod kecil dengan bercelana *jeans*. Gambaran yang ia tunjukkan membuat iPod menjadi produk yang inovatif dan memimpin pasar.

Steve Jobs menggunakan *storytelling* dalam berbagai aspek saat memperkenalkan produk. Ketika menyampaikan statistik atau angka pun, ia mengubahnya menjadi cerita. Jika iPhone terjual sebanyak 4 juta unit, maka ia akan mengatakan bahwa rata-rata 20.000 unit terjual dalam sehari. Dengan begitu, audiens bisa lebih membayangkan tentang berapa banyak produk yang terjual. Sepanjang presentasi, ia menyajikan slide *"one more thing"* yang terus berantai seperti cerita dan menyiratkan dengan isi yang sangat menarik. Dari sini kita tahu bahwa Seteve Jobs adalah raja presentasi *storytelling*.

Demikian pula dengan *shopping host* Jung Yoon Jung. Dengan membaca *'Naneun 30 Choga Dareuda'* (*30 Seconds Difference*), kita bisa tahu apa yang dikatakannya saat menjual mantel.

"Anda pernah lihat Jun Ji Hyun memakai dua lapis mantel dalam drama *'My Love From The Star'*, kan? Ia sangat cantik memakai mantel tipis yang di luarnya dilapisi dengan mantel tebal. Saya juga belakangan ini sedang diet supaya bisa memakainya seperti Jun Ji Hyun."

Saat memperkenalkan produk, ia menghindari menyebut-kan nilai, statistik, komposisi, dan karakteristik produk serta menggantinya dengan kisah yang kuat. Menurutnya, *home shopping host* bukan sekadar orang yang menjual produk. *home Shopping host* berperan membantu konsumen menemukan *style*-nya, membuat cerita baru dalam kesehariannya, dan memperoleh kebahagiaan.

Kisah yang Kuat Memerlukan Plot yang Kuat

Storytelling merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan dari presentasi maupun *home shopping*. *Storytelling* memberikan efek resapan dan rasa yang sama, seperti menyebutkan kenyataan sederhana, bahkan sampai membangkitkan kebahagiaan se-perti menonton drama populer. Audiens akan membalikkan badan saat Anda hanya menyebutkan fakta-fakta yang kaku, tetapi dengan *storytelling* mereka akan bertepuk tangan dengan antusias.

Storytelling tidak dilakukan dengan menceritakan apa saja. Jika Anda mengembangkan cerita yang isinya membosankan, tidak ada seorang pun yang akan mendengarnya. Plot yang kokoh diperlukan dalam *storytelling*. Sebuah cerita harus memiliki plot agar dapat melesat seperti anak panah dan menghunjam hati para pendengar.

Dalam buku *'20 Master Plots'* karya Ronald B. Tobias, ada delapan unsur yang diperlukan untuk plot yang kokoh.

1. Tidak Ada Ketegangan = Tidak Ada Plot

Dalam drama *'Descendant of the Sun'*, cinta Yoo Si Jin dan Kang Mo Yeon terbentuk dengan kencang. Setiap kali cinta keduanya diuji, mereka selalu bisa mengalahkannya dan berhasil menggenggam erat tali cinta mereka. Cerita akan menjadi sangat membosankan tanpa ketegangan yang disebabkan oleh krisis yang memisahkan mereka.

2. Ciptakan Ketegangan dengan Daya Konfrontasi

Sulit mencari film atau drama yang tidak menggunakan plot konfrontrasi antara kebaikan dan kejahatan. Cerita lebih menarik saat sang tokoh utama selalu diserang oleh tokoh antagonis. Bagaimana nasib tokoh utama selanjutnya tentu membuat penasaran.

3. Maksimalkan Ketegangan dengan Daya Konfrontasi

Jika perseteruan antara tokoh utama dan penjahat selesai dalam satu kesempatan, cerita akan berakhir. Semakin lama, kekuatan si jahat semakin hebat dan sang tokoh utama pun menghadapi situasi sulit. Hampir semua film *Blockbuster* Hollywood demikian. Biasanya, musuh yang diyakini sudah terkalahkan tiba-tiba muncul dengan lebih perkasa dan menyerang tokoh utama.

4. Sifat Tokoh Harus Berubah

Cerita tentang orang jahat yang berubah menjadi baik lebih menarik perhatian daripada cerita tentang orang baik yang terus baik. Rasa penasaran tentang bagaimana hal itu bisa terjadi akan muncul. Jika yang baik berubah menjadi jahat dan yang jahat berubah menjadi baik maka tidak ada seorang pun yang bisa menebak apa yang akan terjadi kepada para tokoh.

5. Jadikan Semua Peristiwa adalah Sesuatu yang Penting

Tidak ada satu pun peristiwa baik kecil maupun besar dalam cerita yang bagus dan *hits* terjadi tanpa perhitungan. Semua peristiwa memiliki makna dan berkaitan dengan pengembangan cerita selanjutnya seperti jaring laba-laba.

6. Membuat Masalah/ Peristiwa yang Terlihat Remeh

Bila sebuah petunjuk atau pertanda terungkap sepenuhnya, maka ketegangan cerita akan berkurang. Perlu penyamaran agar peristiwa dan cerita yang penting tampak seperti bukan apa-apa. Efeknya akan lebih tinggi jika dikeluarkan pada saat yang tepat. Ronald B. Tobias mengungkapkan hal sebagai berikut.

"Dengan membuat masalah yang tampaknya remeh, penonton akan menerima bahwa karya tersebut sangat mirip dengan kehidupan."

7. Keberuntungan Tokoh Utama

Dalam drama, film, ataupun novel, sang tokoh utama pasti mampu mengatasi permasalahan yang rumit. Meskipun sudah hampir mati, secara ajaib ia mampu bertahan hidup. Dalam drama *'Descendant of The Sun'* pun diciptakan suasana duka seolah-olah Yoo Si Jin benar-benar sudah mati, tetapi di akhir cerita ia muncul kembali dalam keadaan hidup. Begitulah. Keberuntungan selalu mengikuti tokoh utama.

8. Peran Tokoh Utama dalam Klimaks

Alur sebuah cerita diarahkan oleh tokoh utama. Cerita memperlihatkan bagaimana tokoh ini menembus rintangan dan mengatasinya. Oleh karena itu, tokoh utama harus ditonjolkan

dalam klimaks cerita. Penanganan penjahat tidak boleh dilakukan oleh pemeran pembantu. Begitu pula klimaks cerita cinta yang ditampilkan dalam drama *'Descendant of The Sun'* yang terjadi antara tokoh utama pria dan wanita, yaitu Yoo Si Jin dan Kang Mo Yeon.

Kekuatan Apa Adanya

Alasan Restoran Fokus Pada Satu Hal

"Starbucks bukanlah perusahaan *'high-tech'*. Kami juga tidak menyembunyikan cara dan rahasia apa pun. Kami hanya bermain dengan rasa kopi dan pelayanan terbaik bagi konsumen."

Begitulah kata CEO Starbucks, Howard Schultz. Starbucks dikenal tidak pernah melakukan pemasaran dan publikasi khusus, sedangkan kedai kopi baru di dalam negeri pasti menghabiskan biaya besar untuk pemasaran, baik lewat iklan di televisi, koran, internet, bahkan PPL Marketing (*Pay Per Lead*). Namun, Starbucks tetap tak tergoyahkan dengan hal ini.

Lalu bagaimana mereka bisa menempati posisi pertama di mana pun? Alasannya terdapat pada ucapan Howard Schultz; mereka hanya bermain dengan rasa kopi dan pelayanan terbaik. Mari kita kesampingkan bahwa pelayanan di sini berfungsi sebagai penopang rasa kopi. Dengan demikian, dapat kita ketahui bahwa rahasianya adalah permainan "rasa alami kopi".

Konsumen juga mendatangi Starbucks karena ingin menikmati suasana khas Starbucks. Namun, citra sebagai tempat yang nyaman tidak pernah menjadi faktor penting bagi Starbucks. Ada atau tidak ada tidak jadi masalah. Hanya satu yang tidak pernah bisa tergantikan dengan apa pun, rasa kopi. Hal inilah yang membuat Starbucks tidak pernah sedikit pun meredup dengan serangan kedai kopi lokal semacam Caffe Bene di Korea. Caffe Bene lebih peduli tentang pemasaran daripada rasa asli kopi sehingga mereka mulai mengalami keruntuhan.

Demikian pula halnya dengan restoran. Begitu banyak restoran yang terkenal dengan menu khas seperti Hamburg Steak, *tonkatsu* (babi goreng), *chamchihoe* (tuna cincang), *Chinese food*, dan lain-lain. Berbeda dengan waralaba besar, restoran yang dikelola secara mandiri lebih bergantung pada modal. Mungkin itu sebabnya mereka tidak punya waktu untuk memikirkan soal publikasi yang berbiaya besar.

Sebagai gantinya, restoran mencurahkan segalanya pada satu hal, rasa otentik masakan. Jika rasanya memuaskan konsumen, maka pelanggan setia mereka pun akan bertambah. Melalui info dari mulut ke mulut, konsumen akan mendatangi mereka dengan sendirinya. Konsumen yang memiliki cita rasa akan bersedia pergi jauh-jauh hingga ke daerah lain walaupun membutuhkan waktu.

Contoh sukses bisnis yang mengandalkan orisinalitas adalah aplikasi *'Bbaemin'*. Pendirinya, Kim Bong Jin, melihat banyaknya peluang bisnis aplikasi sejak masuknya Apple ke Korea. Ia pun tertarik untuk mengembangkan aplikasi, padahal ia adalah desainer yang tidak pernah berhubungan dengan IT.

"Bagusnya buat apa, ya? Oh, iya. Ponsel pintar kan pada dasarnya adalah telepon. Tidak bisa dibayangkan jika ponsel pintar tidak memiliki fungsi telepon. Aku bisa menggunakan fungsi tersebut."

Akhirnya ia mengembangkan aplikasi yang menyediakan nomor telepon restoran di sekitar dan menyambungkannya dengan konsumen.

Satu Saja Cukup

Keberhasilan karena orisinalitas juga berlaku saat berbicara.

"Apa yang kamu bisa?"

Pertanyaan ini saya ajukan saat mengajar kelas khusus wawancara kerja di sebuah universitas di daerah. Saya sedang mengadakan bimbingan dengan masing-masing siswa. Seorang mahasiswi mengungkapkan kegundahannya sambil malu-malu. Ia meneruskan studi di jurusannya sekarang karena menyesuaikan dengan nilainya, tetapi ia sama sekali tidak tertarik untuk belajar sehingga nilainya tidak pernah bagus. Tahun depan ia akan lulus, tetapi ia tidak tahu perusahaan seperti apa yang akan menerimanya nanti. Saat ia terlihat semakin muram, saya memintanya untuk menceritakan kemampuannnya.

Lalu ia mulai membuka suara dengan wajah riang.

"Saya suka dengan kosmetik sehingga cukup ahli soal *make up*. Teman-teman sering meminta saya untuk merias mereka. Jika melihat teman yang saya dandani merasa senang, saya pun ikut senang. Meskipun hal lain saya tidak tahu, tapi kalau soal kosmetik saya sangat paham."

Saya memintanya menjelaskan tentang merek kosmetik tertentu saat itu juga. Ia pun dengan lancar menjelaskan kelebihan dan kekurangan produk tersebut jika dibandingkan

dengan produk lainnya, serta memberitahukan berbagai trik saat berdandan. Kemudian, ia memerhatikan wajah saya dan menebak nama produk yang saya pakai sambil memberi tahu hal yang harus diperhatikan saat memakai produk tersebut. Saat itu, saya bisa menduga bahwa kemampuannya sungguh luar biasa.

"Kamu sepertinya sudah punya kemampuan yang jauh melampaui teman-temanmu yang lain. Menurut saya, kamu sudah profesional menyangkut soal kosmetik. Jika saya pimpinan perusahaan kosmetik, saya pasti akan segera mempekerjakan kamu. Jadi jangan bandingkan diri kamu dengan teman-teman yang lain. Berfokuslah pada hal yang paling kamu kuasai, kualitas kamu sebagai 'kosmetik mania' dan jadikan itu sebagai *brand* kamu pada saat wawancara. Pasti akan ada perusahaan yang membutuhkanmu."

Setelah itu, saya menerima kabar bahwa ia diterima bekerja di perusahaan kosmetik A. Di sekeliling saya juga masih banyak contoh serupa. Ada yang bekerja di perusahaan peralatan olahraga karena bakatnya di bidang olahraga dan ada juga yang menjadi presenter karena berbakat dalam berbicara. Mereka yang setia pada bakatnya seperti ini akan banyak menghasilkan prestasi yang patut diapresiasi di pekerjaannya.

Begitu pula dengan Lucy Park, seorang perencana periklanan yang dikenal juga sebagai "Penggali" atau "Ratu Kompetisi". Ia menekuni bakatnya di bidang perencanaan iklan sejak di bangku kuliah. Wanita yang dua puluh tiga kali memenangkan kompetisi ini mem-*branding* dirinya sebagai perencana iklan bertalenta sehingga bisa masuk ke perusahaan perencanaan Cheil Worldwide. Sambil memaparkan alasannya ikut kompetisi hingga ratusan kali adalah untuk menunjukkan

kemampuannya, ia berkata seperti ini kepada para mahasiswa yang akan menghadapi dunia kerja.

"Jika kita menggali sekadarnya di berbagai tempat maka galian itu akan segera hilang tergerus angin. Namun, hal sebaliknya tidak akan terjadi jika kita menggalinya dengan dalam dan luas. Jangan seperti pedagang yang menjual beragam benda yang gemar mengatakan 'ini ada, itu juga ada', tetapi katakanlah 'saya cuma punya satu. Kalau tidak mau, ya sudah'. Saya pun berkata demikian saat wawancara."

Kekuatan Repetisi Untuk Mendatangkan *"Yes"*

Pohon yang Tidak Tumbang Walaupun Dipukul Sembilan Kali

Pada era *Gold Rush* di Amerika bagian barat, seseorang bernama Derby pergi ke arah barat dengan mimpi besar. Setelah menggali ke seluruh tempat dengan beliung dan sekop, akhirnya ia menemukan lapisan mineral. Ia lalu menyembunyikannya dan kembali lagi dengan peralatan menambang sesudah mengumpulkan banyak uang. Begitu mulai menggali, bijih emas bertaburan begitu banyak hingga dapat mengembalikan modalnya.

"Aku kaya!"

Namun, kebahagiaannya hanya sesaat. Ia meneruskan menggali lagi ke bawah, tetapi tak satu pun bongkahan emas yang tampak.

"Aku sudah susah payah, hanya ini hasilnya? Sia-sia kuhabiskan masa mudaku di tempat ini. Mungkin sebaiknya aku berhenti saja, toh modalku sudah kembali."

Ia lalu menjual peralatan menambangnya yang mahal ke pedagang barang bekas dan kembali ke kampung halaman. Pedagang barang bekas itu dengan rasa penasaran mengamati tambang yang ditinggalkannya. Tiga meter di bawah tempat yang terakhir digali Derby terdapat timbunan bijih emas. Pedagang barang bekas itu kemudian menggali tanah dengan alat yang dibelinya dan menemukan lapisan emas yang luar biasa banyak sehingga ia menjadi miliarder.

Apa yang akan terjadi jika Derby tidak menyerah dan terus menggali hingga tiga meter lagi ke bawah? Ia telah menghabiskan banyak waktu untuk mencari lapisan emas. Darah dan keringat telah dicucurkannya untuk menggali tanah yang ratusan kali lipat dalamnya daripada tiga meter. Sayangnya, ia membuang harapan yang tinggal tiga meter lagi bisa ia dapatkan. Hasilnya seperti di atas. Ia menyerahkan keberuntungannya kepada orang yang salah.

Kisah ini menjadi pelajaran berharga bagi para pedagang. Sulit ditemui pedagang yang dapat menangkap hati konsumen dan menjual produknya hanya dengan sekali usaha. Biasanya mereka harus mengulang-ulang ucapannya secara terus-menerus hingga puluhan kali sampai akhirnya konsumen tertarik dan tujuan mereka pun tercapai.

Di sini terdapat perbedaan antara amatir dan profesional. Profesional yakin akan tujuannya dan merayu tanpa henti sampai konsumen berkata "oke", sedangkan amatir kurang yakin dengan tujuannya dan merayu paling banyak hingga

empat kali saja. Hasilnya bagaikan langit dan bumi. Profesional mendapatkan bijih emas, sedangkan amatir menjadi pengemis. Jill Griffin dalam *'Customer Loyalty'* mengatakan bahwa pe–dagang harus berkali-kali mendatangi konsumennya; sebab enam dari sepuluh konsumen akan berkata "tidak" sebanyak tiga kali sebelum menjawab "ya". Dan mengunjunginya tanpa henti dapat meningkatkan rasio sukses penjualan.

"Berkunjung berkali-kali berperan penting untuk mengubah calon pembeli menjadi pembeli. Berkunjung berkali-kali dapat menarik minat pembeli."

Ia menceritakan tentang sebuah perusahaan *stockholder system*. Perusahaan ini mampu menyingkirkan empat perusaha–an pesaingnya dan mendapatkan proyek senilai 1,5 juta dolar dari Du Pont sebagai hasil dari kunjungan terus-menerusnya; selain karena kesabaran, kegigihan, dan rencana penjualan.

60% Manusia Memilih Sesuatu yang Dilihatnya Berulang Kali

Di sisi konsumen, efek pengulangan tampak jelas. Konsumen melihat banyak iklan melalui televisi, koran, dan internet. Mereka bisa melihatnya berulang kali secara terus-menerus tanpa henti setelah beberapa kali tayang. Mereka menginvestasikan biaya dan waktu yang banyak. Namun, seberapa jauh dampaknya? Begini menurut penelitian *Daehong Communication*.

- 65% konsumen tidak bosan-bosan melihat iklan yang menarik.
- 60% konsumen membeli produk yang sering dilihatnya di iklan.

Dari sini dapat kita ketahui bahwa semakin sering diulang, iklan akan membangkitkan keinginan membeli yang kuat pada konsumen. Iklan yang diulang berkali-kali akan merangsang alam bawah sadar konsumen, sehingga saat konsumen men–jumpai produk tersebut, ia akan merasa familier dan dengan sukarela membelinya.

Bintang *home shopping host* pun dapat memperkenalkan produk berulang kali. Walaupun ada juga yang berhenti setelah satu kali, tapi sebagian besar mengulangnya selama satu musim untuk mendekati dan merayu konsumen. Konsumen yang mulanya tidak terpikir untuk membeli dan hanya menonton tayangan itu lama-lama akan berpikir, "Aku harus membeli produk ini. Aku membutuhkannya."

Jadi apa yang harus dilakukan jika ingin menjadi pebisnis ulung dan bintang *home shopping host*? Anda harus menguasai kemampuan berbicara untuk bisnis. Berbicara secara natural tanpa membebani konsumen, tetapi bisnis tetap berjalan. Rahasianya satu. Menginvestasikan 10.000 jam untuk melaku-kan sesuatu berulang-ulang.

Malcolm Gladwell berpendapat bahwa menginvestasikan 10.000 jam di suatu bidang dapat membuat kita menjadi ahli di bidang tersebut. Wolfgang Amadeus Mozart, The Beatles, dan Bill Gates pun dapat naik peringkat menjadi orang genius karena berlatih selama 10.000 jam. Dalam *Outliers*, ia berkata seperti ini,

"Angka ini dapat kita pastikan dengan mengamati komposer, atlet *baseball*, novelis, atlet *skate*, pianis, pemain catur, penjahat terlatih, atau di bidang lainnya. Sepuluh ribu jam sama dengan berlatih selama 10 tahun dengan perhitungan 3 jam sehari atau 20 jam seminggu. Tentu angka ini tidak bisa menjelaskan tentang 'mengapa ada orang yang memperoleh lebih banyak dari orang lain dengan berlatih'. Namun, tidak akan kita temukan seorang ahli tingkat dunia bidang apa pun yang lahir hanya dengan berlatih dalam waktu yang kurang dari ini. Mungkin saja otak membutuhkan waktu sebanyak itu sampai mencapai kondisi benar-benar ahli."

Berbicara untuk bisnis sekali, dua kali tidaklah sama dengan berbicara untuk bisnis puluhan kali. Pesan yang disampaikan dengan cara kedua lebih kuat dan bertenaga. Meskipun mungkin secara sadar konsumen menolak, tetapi secara tidak sadar ia pelan-pelan bereaksi terhadap ucapan itu. Dengan terus mengulang sebagaimana "menggali tiga meter lebih dalam", pada akhirnya konsumen akan membuka pintu hatinya. Jangan lupa bahwa sebuah batu akan berlubang jika ditetesi air terus-menerus.

Menggaruk yang Gatal dengan Pertanyaan yang Tepat

Dahulukan Kebutuhan Daripada Keinginan

"Melihat yang dilihat konsumen dan membaca yang dibutuhkan konsumen. Perasaan dan tatapan pasti terhadap produk."

Itu adalah ucapan Kwon Yeong Chan, ahli pemasaran perusahaan tong sampah fungsional Magikan yang belakangan ini selalu terjual habis. Rahasia di balik suksesnya penjualan Magikan adalah dengan kemampuan berujarnya yang setara dengan bintang *home shopping host*, ia mampu menaikkan Magikan menjadi produk *best-seller* dalam sekali lompatan. Seperti yang dikatakannya, rahasianya adalah membaca kebutuhan dan menarik diri ke arahnya.

Tong sampah konvensional yang selama ini ada mudah kotor dan berbau. Mari kita ambil beberapa contoh yang umum.

Di dapur misalnya, bau sampah selalu berkeliaran dan sampah menumpuk di tong sampah yang dipakai untuk membuang sampah makanan. Ibu-ibu yang mempunyai bayi selalu kesulitan menemukan tempat yang tepat untuk membuang bekas popok. Dari sini terlihat, bahwa ibu rumah tangga membutuhkan tong sampah yang kedap bau, bersih, dan mudah untuk dibersihkan. Kebutuhan konsumen seperti inilah yang kemudian ditangkap dan dijadikan bahan pemasaran oleh Kwon Yeong Chan sehingga hasilnya benar-benar memukau.

Para pakar membaca kebutuhan konsumen lainnya adalah bintang *home shopping host*, Jung Yoon Jung. Dalam buku *'Naneun 30 choga Dareuda'* (*30 Seconds Difference, penerj.*), kita dapat melihat bagaimana ia mampu mematahkan dogma bah–wa parfum tidak akan laku bila dijual di *home shopping*. Ia membaca dengan baik kebutuhan para ibu rumah tangga dan meyakini bahwa parfum merupakan item yang dibutuhkan oleh mereka.

"Para pria biasanya tidak terlalu suka dengan parfum, dan banyak juga wanita yang tidak memakai parfum setelah menikah. Namun, terkadang setelah masak, bau makanan tidak hilang juga dari badan kita meskipun telah mandi, kan? Nah, parfum ini bisa kita gunakan untuk menghilangkan bau makanan dari badan kita."

Para ibu rumah tangga menjadi antusias mendengar ucapannya ini. Dengan lantang mereka berkata, "Betul, kami butuh itu!" Dan secara langsung mereka memesannya.

Needs atau kebutuhan merujuk pada dorongan atas sesuatu yang secara mendasar diperlukan. Konsumen akan menderita bila tidak ada produk yang dapat mengatasi kebutuhan mereka.

Sehingga jika ingin menjalankan bisnis yang sukses, Anda harus memahami kebutuhan konsumen dan menerapkannya dalam produk Anda. Usaha yang mengalami kegagalan karena terlalu fokus pada *wants* atau keinginan, dan bukan pada kebutuhan. Padahal keinginan tidak masalah bila terpenuhi ataupun tidak. Konsumen dapat mempertimbangkan beberapa produk untuk memenuhi keinginannya.

Analogi sederhananya seperti ini. Ada seseorang yang sedang kehausan. Ini adalah kebutuhan. Namun, perihal apa yang akan ia minum untuk mengatasi kebutuhan ini–entah teh gandum, air mineral, atau minuman kaleng– adalah keinginan.

Mari kita lihat contoh usaha yang sukses karena memper–timbangkan kebutuhan konsumen. Pada saat tren *well-being* sedang berembus kencang, BBQ Chicken menangkap kebu–tuhan konsumen akan kesehatan dan mencetuskan ayam zai–tun. Hal ini sukses besar dan menjadikan BBQ sebagai pelari terdepan dalam bisnis olahan ayam dalam negeri. Yoon Hong Geun, sang CEO, mengungkapkan alasan mereka membuat ayam zaitun.

"Minyak zaitun adalah minyak yang baik untuk dikonsumsi oleh manusia. Minyak ini tidak hanya memiliki efek anti kanker, tetapi juga bagus untuk kecantikan kulit."

Begitu pula dengan Goobne Chicken yang mengambil jalur yang sama. Mereka merefleksikan kebutuhan konsumen akan makanan yang enak dan baik untuk tubuh. Goobne Chicken adalah ayam yang dibakar sehingga konsumen tidak perlu lagi mengkhawatirkan soal zat berbahaya yang masuk ke dalam tubuh akibat minyak goreng. Ditambah lagi dimasak dengan bawang hitam, yang semakin menegaskan bahwa olahan ini baik untuk kesehatan.

Kondisi bisnis yang kian lesu belakangan ini memunculkan kebutuhan-kebutuhan baru. Konsumen yang dompetnya kian menipis mulai membutuhkan sesuatu yang murah tapi banyak. Peluang inilah yang diambil oleh Tiba Chicken. Ide bisnis "dapat dua ekor dengan harga satu ekor" ini kemudian menjamur dan banyak merek bermunculan. Bisnis ayam dua ekor ini tampaknya akan terus bergeliat karena kebutuhan konsumen untuk sementara tidak akan berubah.

Bagaimana dengan IT? Aplikasi Cardoc adalah salah satu contoh bisnis yang mampu menangkap kebutuhan pelanggan. Lesunya kondisi bisnis membuat konsumen susah memiliki mobil, karena biaya perbaikan kerusakan mobil tidaklah sedikit. Apalagi setiap *call center* memasang tarif yang bervariasi. Pelanggan tentunya ingin memperbaiki mobil dengan biaya termurah. Kebutuhan inilah yang dibaca oleh Cardoc. Aplikasi ini menyediakan jasa perbandingan estimasi perbaikan eksterior mobil secara *real-time*. Aplikasi ini berjalan dengan meneruskan foto mobil yang perlu diperbaiki dari pelanggan ke *call center*, lalu mengunggah estimasi biaya dari *call center* untuk pelanggan. Cardoc menjangkau ke seluruh negeri dan dapat mencarikan bengkel perbaikan yang dapat dipercaya, sehingga pelanggan dapat memperoleh diskon hingga 50% untuk mobil impor. Pelayanan ini tentunya memberikan kepuasan terhadap kebutuhan pelanggan.

Ketahui Masalah Lawan Bicara

Konsumen tidak akan mendengarkan ucapan pedagang atau *home shopping host* secara detail. Sedikit saja merasa bosan, mereka akan memindah saluran televisi atau meminta sang pedagang berhenti. Oleh sebab itu, diperlukan pengetahuan untuk membaca kebutuhan pelanggan dan cara berbicara untuk menariknya. Sebuah ucapan yang bisa membuat pelanggan berpikir, "Aku memerlukan produk ini. Aku harus membelinya."

Sales Consultant internasional Neil Rackham menjelaskan hal ini lewat konsep *'SPIN strategy'* dalam buku *'SPIN Selling'*. SPIN adalah singkatan dari *'Situation Question'*, *'Problem Question'*, *'Implication Question'*, dan *'Needs-Payoff Question'*. Penjelasannya sebagai berikut:

Situation Question

Pertanyaan ini untuk mengetahui pendapat pembeli mengenai produk dan situasi yang sedang dihadapinya. Dengan ini akan diperoleh informasi tentang pembeli, seperti pendapatan, hobi, keluarga, dan lain-lain. Kegiatan ini bisa dilakukan dengan obrolan santai dan seolah-olah tidak ada hubungannya dengan bisnis. Kita dapat mengajukan pertanyaan seperti "Tinggal di mana?" atau "Liburan biasanya melakukan apa?"

Problem Question

Informasi yang diperoleh dari *Situation Question* dapat di-gunakan untuk memahami masalah, kesusahan, dan kebutuhan

baru konsumen lalu menyadarkannya. Kita dapat melemparkan pertanyaan seperti "Anda merasa tidak nyaman, kan?"

Implication Question

Di sini kita menanyakan pengaruh buruk apa yang diberikan masalah tersebut terhadap keluarga, kesehatan, hidup, atau bisnis konsumen. Kita berusaha menunjukkan betapa seriusnya permasalahan tersebut. Kita dapat melontarkan pertanyaan seperti "Berat juga. Semestinya ada produk baru, ya?"

Needs-Payoff Question

Setelah mengetahui dengan pasti kebutuhan dan kepentingan konsumen, kita tinggal memberikan solusi kepadanya. Kita dapat memperkenalkan produk kita sebagai salah satu alternatif. Kita dapat memberikan pertanyaan seperti "Di produk kami tidak ada masalah seperti itu. Mungkin Anda perlu mencobanya?"

Obrolan yang Menguntungkan

Tidak Ada Orang yang Menolak Untung

"Dalam setiap produk atau jasa yang dijual, terdapat pohon ceri yang sedang berbunga. Jika ada konsumen yang sungguh-sungguh ingin membelinya, berarti ada sesuatu yang diinginkan sang konsumen di dalamnya. Itulah keuntungan yang sejatinya ingin diperoleh konsumen. Temukanlah apa 'sesuatu' itu lewat pertanyaan dan mendengarkan. Lalu yakinkanlah bahwa ia bisa mendapatkannya jika membeli produk Anda."

Itu adalah ucapan motivator dunia, Brian Tracy. Menurutnya, cara efektif untuk menjual produk adalah dengan memberikan banyak keuntungan kepada pembeli. Pembeli menyukai barang *gratisan* dan produk yang memberikan keuntungan lebih dengan harga yang sama. Semakin tegak lurus perbandingan antara biaya yang dikeluarkan dan keuntungan yang diperoleh, pembeli akan semakin puas.

Begitu pula menurut *Super Salesman* abad ini, Joe Girard. Selama 15 tahun ia berhasil menjual 13.000 mobil dan rekornya ini pun tercatat selama 12 tahun berturut-turut dalam Guinness Book of World Record. Dalam *'Law of 250'*-nya yang terkenal, ia mengatakan betapa esensialnya memberikan keuntungan kepada konsumen.

Ia menemukan bahwa seseorang rata-rata memiliki 250 orang kenalan dalam hidupnya, yang akan menghadiri pemakaman ataupun pernikahan. Dengan demikian, seorang konsumen mampu memperkenalkan hingga 250 orang lainnya. Pada kenyataannya, ia rata-rata mendapat 20 orang konsumen baru dari satu orang konsumennya.

Sekarang masalahnya, bagaimana cara berbisnis dengan orang asing yang baru kenal? Saat orang yang baru ditemuinya tersebut menanyakan apa pekerjaannya, ia tidak menjawab secara langsung tentang apa yang dikerjakannya. Ia akan mencari poin apa dari pekerjaannya yang memberikan keuntungan kepada orang tersebut, sehingga orang yang baru ditemui itu akan berpikir, "Wah, aku memerlukan orang ini". Setelah itu, dapat dipastikan orang tersebut akan menyimpan kartu nama Girard dan meneleponnya.

Seorang kenalan saya yang banyak menjual mobil produk luar negeri pun demikian. Kini, ia telah berhasil dengan toko *bakery* yang dibukanya. Rahasia sukses bisnisnya terletak pada memberikan keuntungan kepada konsumen. Misalnya, dulu saat menjual *airbag* berkualitas bagus produk perusahaannya, ia berkata seperti ini;

"Beberapa bulan lalu seorang teman saya mengalami kecelakaan yang melibatkan tiga kendaraan. Hanya putrinya

yang selamat, sedangkan ia dan istrinya meninggal dunia. Konon, putrinya yang duduk di kursi belakang tersebut selamat karena *airbag*. Untungnya, *airbag* itu berkualitas tinggi sehingga ia hanya mengalami luka ringan dan lolos dari situasi kritis. Jika Anda peduli pada keluarga Anda, sebaiknya ganti mobil Anda yang memiliki fungsi *airbag*-nya bagus."

Konsumen yang mendengar ini langsung terkesiap. Terba-yang wajah anak dan istrinya. Lalu ia mulai berpikir untuk membeli mobil luar negeri, meskipun sedikit mahal tapi penting bagi keselamatan.

Keuntungan Memberi Manfaat Lebih

Keuntungan yang diberikan produk itu sendiri dan keuntungan-keuntungan lainnya adalah tongkat sihir untuk membuka dompet pembeli. Seiring dengan meningkatnya pembelian di *online shop* dan TV *home shopping* belakangan ini, banyak pedagang yang bermunculan baik secara daring maupun luring. Menurut sebuah perusahaan *market research*, alasan utama para konsumen menggunakan *home shopping* adalah penawaran harga yang murah. Disusul dengan keuntungan tambahan seperti cicilan tanpa bunga atau bonus. Dari sini terlihat bahwa konsumen selalu mempertimbangkan keuntungan saat membeli suatu produk.

Baru-baru ini, Woori Card mengeluarkan produk kartu untuk pelanggan yang banyak memanfaatkan *home shopping*. Kartu ini dilengkapi dengan banyak manfaat tambahan. Selain memberikan diskon pada saat membeli barang di *home*

shopping, kartu ini juga dapat dipakai di bioskop, taman bermain, restoran, dan kedai kopi. Dengan keuntungan sebanyak ini, konsumen tentu tidak akan melewatkannya. Karena sudah terikat oleh berbagai manfaat yang diberikan oleh kartu ini, para ibu rumah tangga yang merupakan pelanggan utama *home shopping*, tidak akan melepaskan peluang diskon di restoran atau taman bermain demi keluarga mereka. Bagi mahasiswa atau pekerja muda yang gemar minum kopi tapi terbebani oleh harganya, adanya diskon tentu langsung menarik hati mereka.

Seorang *shopping host* juga perlu menunjukkan bahwa keuntungan bagi konsumen adalah yang utama. Penjualan dapat meningkat jika ia menekankan manfaat produk dan keuntungan tambahannya. Ia harus memikirkan secara detail keuntungan apa yang dapat diperoleh konsumen bila membeli produk tersebut dan memperkenalkannya dengan baik. Dengan demikian, konsumen yang sedang menontonnya akan langsung mengambil teleponnya.

"Prof, tolong beri tahu satu saja rahasia sukses presentasi untuk memenangkan kontrak."

Permintaan seperti ini kerap kali datang kepada saya dari para penanggung jawab presentasi perusahaan. Mereka sudah membaca banyak buku tentang berbagai teknik presentasi, tapi mereka tetap ingin menutupi 1 % kekurangan yang ada dengan berkonsultasi kepada saya. Hanya satu hal yang dapat saya sampaikan kepada mereka.

"Mudah. Berikan keuntungan kepada perusahaan klien. Kalau bisa yang banyak. Semakin banyak keuntungan, klien akan semakin ingin bekerja sama. Dalam dunia bisnis yang mengejar keuntungan, tidak ada trik lain yang lebih pasti

daripada memberikan keuntungan, kan? Sebuah perusahaan yang mencari keuntungan tentu akan mengejar keuntungan juga."

BERATNYA UCAPAN DITENTUKAN OLEH DALAMNYA ISI

BAB IV

LONG LEARN FOR LONG-RUN

Semua Orang Memiliki Titik *Start* yang Sama

Cara Bicara Pembawa Acara Level Nasional

Setiap orang Korea pasti akan teringat Yoo Jae Suk jika mendengar kata MC atau pembawa acara. Ia mampu memukau mata banyak penonton dengan kelihaian dalam membawakan beragam program hiburan. Dari programnya saja, kita bisa tahu mengapa ia bisa menjadi pembawa acara terbaik di Korea. Berbeda dengan pembawa acara lainnya, kelebihannya adalah bisa membuat bintang tamu merasa nyaman. Ia tidak pernah berdiri di depan lalu banyak bicara. Kemampuannya sangat luar biasa dalam berkata seperlunya di waktu dan tempat yang tepat. Ditambah lagi, suaranya yang agak tinggi sangat cocok dengan program hiburan. Suara tinggi lebih cocok daripada suara rendah dalam siaran yang dinamis dan penuh canda tawa. Oleh karena itu, suaranya enak didengar. DJ radio sekaligus narator Jepang, Aso Kentaro berkata,

"Suaranya yang enak didengar adalah memesona. Suara seperti ini tidak berhubungan sama sekali dengan titian nada. Baik parau ataupun bernada sangat tinggi, jika suara itu memiliki daya tarik khusus, orang-orang dengan sendirinya mendengarkan ucapannya."

Itulah rahasia kehebatan pembawa acara Yoo Jae Suk dalam berbicara, "komunikatif". Ia bisa menjadi pembawa acara terbaik dengan komunikasi yang baik. Ia memiliki sepuluh aturan komunikasi yang dibuatnya berdasarkan pengalaman-pengalamannya di dunia siaran. Ini merupakan pengetahuan umum bagi mereka yang tertarik dengan *speaking* dan komunikasi.

Sepuluh Aturan Komunikasi

1. Kata-kata yang tidak bisa diucapkan di "depan", jangan dikatakan di "belakang". Gunjingan sangatlah buruk.
2. Memonopoli pembicaraan akan memperbanyak musuh. Sedikit berbicara dan perbanyak mendengar. Semakin banyak mendengar akan semakin baik.
3. Semakin tinggi intonasi suara, makna dari ucapan akan semakin terdistorsi. Jangan menggebu-gebu. Suara yang rendah justru memiliki daya.
4. Berkata yang menenangkan hati, bukan sekadar enak didengar.
5. Katakan yang ingin didengar lawan bicara, bukan yang ingin diutarakan. Berbicara yang mudah dimengerti, bukan yang mudah diucapkan.

6. Berbicara dengan menutupi aib dan sering memuji.
7. Berbicara hal-hal yang menyenangkan, bukan yang menyebalkan.
8. Jangan hanya berkata dengan lidah, tetapi juga dengan mata dan ekspresi. Unsur non-verbal lebih kuat daripada unsur verbal.
9. Tiga puluh detik di bibir sama dengan tiga puluh tahun di hati. Sepatah kata yang kita ucapkan mungkin saja akan mengubah kehidupan seseorang.
10. Kita mengendalikan lidah, tapi ucapan yang keluar akan mengendalikan kita. Jangan berbicara sembarangan dan bertanggung jawablah terhadap apa yang sudah Anda ucapkan.

Kita akan tersadar bahwa ia benar-benar pakar komunikasi. Kita juga bisa mengetahui alasan kesuksesannya dalam berbicara. Namun, apakah kemahirannya ini merupakan bawaan lahir? Apakah Yoo Jae Sook sejak awal sudah memiliki keterampilan berbicara yang mumpuni?

Tidak. Ia yang sekarang sangat jauh berbeda pada saat awal debutnya. Saat menjadi reporter untuk acara *Entertainment Weekly*, ia masih berusia 20-an berkali-kali gagap dalam berbicara. Ia tidak bisa siaran dengan benar karena sangat gugup. Bahka ia sampai mengucapkan minta maaf. Lalu, ia juga dikeluarkan dari acara tersebut.

Sekarang siapa yang dapat mengingat dirinya pada masa itu? Saya sangat tahu masa lalunya. Oleh karena itu, saya selalu mengatakan kepada mereka yang meminta saran.

"Pembawa acara sekelas Yoo Jae Suk pun dulunya tidak jago berbicara sampai harus dikeluarkan dari sebuah acara. Kemampuan bicaranya lebih rendah daripada artis lainnya.

Namun, ia mampu mengatasi masalah yang ada pada dirinya dan berdiri di posisinya sekarang. Jadi, jangan marah atau mengeluh karena kemampuan bicara Anda rendah dan suara Anda tidak bagus. Anda pun dapat mengubah diri Anda menjadi lebih baik selagi Anda mau berusaha."

Kemampuan Bicara Bukanlah Bawaan Lahir

Kemampuan bicara seseorang sebagian besar ditentukan saat masih kecil. Jadi bukan bawaan lahir sejak dalam kandungan ibu. Sehingga, pengaruh apa yang diperoleh dari orangtua saat masih kecil sangatlah penting. Orang yang pandai berbicara bisa dibilang mendapat pengaruh yang baik dari orangtuanya. Orangtua yang memberi pengaruh baik pada anaknya membiasakan diri berbicara yang baik untuk diteladani. Mereka mengajarkan dengan telaten berbagai bentuk ungkapan dan mendorong anaknya agar bisa menyampaikan idenya dengan tepat.

"Saat berbicara, tatap mata lawan bicara."

"Saat berbicara, selalu pikirkan posisi lawan bicara."

"Lawan bicara tidak akan mengerti bila kita berbicara terlalu cepat. Karena itu, pelan-pelan saja."

Sebaliknya, orangtua yang tidak bisa berbicara dengan baik memberi pengaruh buruk pada anaknya. Ia berbicara terbata-bata, berbicara sekenanya kepada lawan bicara, dan tidak bisa mengungkapkan sesuatu dengan tepat. Biasanya mereka berkata seperti kepada anak-anaknya.

"Kenapa kamu kalau bicara ujungnya selalu menggantung?"

"Kami tidak perlu mendengarkan ucapanmu."

"Kamu benar-benar bodoh dalam berbicara."

Ketidakcakapan mereka dalam bicara yang terbentuk sejak kecil dapat dikatakan menjadi batu sandungan dalam kehidupan sosial mereka. Satu hal yang selalu saya tekankan kepada mereka. Tidak ada orang yang terlahir mahir berbicara. Saya juga menjelaskan bahwa kemampuan berbicara ditentukan oleh lingkungan keluarga saat ia tumbuh. Sehingga penyebab seseorang tidak bisa berbicara dengan baik adalah dari kebiasaan buruk, yang harus diatasi dengan membuangnya.

Semua orang memiliki titik awal yang sama dalam berbicara. Ada yang maju lebih dulu dan ada yang tertinggal di belakang. Namun, jangan lupa bahwa urutan bisa berubah dengan usaha dan membuang kebiasaan, sebagaimana Yoo Jae Suk.

Seperti Artis Drama Musikal

Pidato Presiden Seperti Pertunjukan

"Jika masih ada yang ragu bahwa Amerika adalah negara dengan kemungkinan tak terbatas, jika masih ada yang bertanya apakah impian para leluhur masih hidup di zaman kita, jika masih ada yang mempertanyakan kekuatan demokrasi, maka malam ini adalah jawaban atas pertanyaan Anda semua."

Pidato Barack Obama di hadapan para pendukungnya setelah ia memenangkan pemilu presiden pada 2008. Menurut Jason Tomaszewski dari Education World, pidato ini dapat dimasukkan ke dalam tiga pidato presiden yang bersejarah bagi Amerika. Pertama, pidato perpisahan George Washington dan kedua, pidato Gettysburg Abraham Lincoln. Obama memiliki kemampuan orasi yang ulung. Ia memperlihatkan hampir seluruh aspek seorang orator hebat.

Pidatonya tidak pernah dibawakan dengan intonasi yang sama. Bagaikan pertunjukan musikal, ia memulai dengan penuh irama hingga klimaks, lalu menuju kesimpulan dengan tenang. Sama sekali tidak terasa membosankan meskipun mendengarkannya sambil menutup mata. Dari suaranya saja, ia seperti artis musikal yang sedang mengguncang panggung.

Dengan suara baritonnya, ia berbicara dengan nada lemah kadang nada kuat, kadang lambat dan kadang cepat. Ia juga menyesuaikan emosinya saat berbicara dengan isi perkataannya. *Gesture* dan tatapannya yang luas cukup membawa audiens ke dalam lautan perasaan.

Ada dua contoh yang menunjukkan bahwa ucapan tidak sekadar di mulut saja. Ia menunjukkan bahwa ucapan bisa menjadi musikal yang meleburkan akting dengan lagu. Pertama, pidatonya menanggapi peristiwa penembakan di Tucson, Arizona pada 2011. Pidato ini dikenal sebagai '*51 Seconds of Silence*'.

"Saya ingin demokrasi kita sebaik yang dibayangkan oleh Christina. Kita semua, harus mengupayakan yang terbaik untuk membuat negeri ini seperti yang diharapkan anak-anak kita."

Setelah mengatakan ini, ia diam selama 51 detik. Ia melihat ke arah kanannya, lalu ia menarik napas panjang dan mulai mengerjap-ngerjapkan matanya. Ia berusaha membendung perasaannya yang meluap. Ia lebih memilih diam daripada mengungkapkan perasaannya dengan sebuah kalimat. Yang mengejutkan, kehangatan pun menjalar dari kursi penonton pada saat ia diam. Setelah 51 detik yang mengharukan itu, ia meneruskan kembali ucapannya.

Pandangan Amerika tentang pidatonya tersebut seperti berikut,

"Pidato emosional presiden Obama telah meredakan luka rakyat Amerika."

Kedua, pidatonya di Universitas Charleston, South Carolina pada 2015. Dalam pidato penghormatan selama 35 menit di pemakaman seorang pendeta korban penembakan, ia menekankan tentang pengampunan dan hak asasi manusia. Di puncak pidato, ia menunjukkan sesuatu yang mengejutkan. Ia menyanyikan lagu pujian *'Amazing Grace'*.

"Amazing grace, how sweet the sound. That saved a wretch like me. I once was lost but now I'm found. Was blind, but now I see."

Seketika para pendeta yang hadir berdiri bersama 6.000 hadirin lainnya ikut menyanyikan lagu pujian tersebut. Air mata menetes di pipi para hadirin.

Sebuah Ucapan Terdengar Berbeda dari Iramanya

Apa perbedaan drama biasa dan drama musikal? Keduanya sama-sama pertunjukan akting di atas panggung, tapi drama musikal memiliki sesuatu yang tidak ada dalam drama biasa, yakni lagu (irama). Lagu yang hidup lebih menarik untuk didengar daripada sekadar dialog yang panjang dan datar. Karena itu, banyak penonton yang berbondong-bondong menyaksikan drama musikal. Jadi bukankah seharusnya unsur sepenting irama yang begitu kuat bisa menarik penonton dapat diterapkan dalam pidato, seperti Barack Obama?

Apa yang harus dilakukan untuk menghadirkan irama dalam berbicara? Ada empat unsur yang diperlukan: volume, kecepatan, intonasi, dan jeda. Jika keempat hal ini diterapkan dengan tepat di saat yang tepat maka Anda bisa berbicara layaknya seorang artis musikal. Mari kita lihat lebih jelas keempat unsur tersebut.

Volume

Suara yang terlalu kecil tidak akan berdampak apa-apa. Meskipun demikian, suara keras juga bukan solusinya. Besarnya suara harus dijaga agar pesan sampai dengan baik kepada audiens. Menyesuaikan volume suara dengan suasana dan konten omongan adalah kunci pertama untuk menciptakan irama.

Kecepatan

Umumnya kecepatan bicara yang pas ketika berhadapan dengan audiens adalah 200-300 kata per menit. Namun, seorang pemula akan lebih mudah gugup sehingga memuntahkan segalanya dalam satu waktu. Kalau sudah begini, jumlah dan tingkat pemahaman audiens pun akan menurun. Untuk memperlambat kecepatan bicara, bibir harus digerakkan ke atas dan ke bawah. Anda bisa menggunakan lagu *'Wi Arae'* dari EXID yang disebutkan di depan.

Biasanya Anda akan berbicara lebih cepat saat mengungkapkan semangat, kegembiraan, atau kemarahan, dan lebih lambat saat menunjukkan ketenangan, kesedihan, atau mera-

sa kehilangan. Untuk mengontrol kecepatan bicara, Anda dapat mendengarkan rekaman suara Anda sendiri dan memperbaikinya. Di bawah ini adalah contoh bahan yang dapat dipakai untuk latihan.

- *Bapak-Ibu sekalian, gunakanlah hak pilih Anda yang berharga.* [cepat]
- *Ubahlah hidup Anda dengan ucapan yang bermanfaat.* [cepat]
- *Saya merasa sedih jika mengingat peristiwa kapal Sewol.* [lambat]
- *Musim gugur, musimnya buku dan refleksi diri, telah tiba.* [lambat]

Intonasi

Mengubah intonasi suara setiap saat dapat meningkatkan konsentrasi audiens. Ucapan yang tidak berintonasi hanya akan terdengar seperti lagu pengantar tidur karena begitu monoton. Saat menekankan sesuatu, intonasi suara harus tinggi. Perhatikan contoh kalimat berikut.

"Saya tidak pernah berkata bahwa kebijakan Walikota itu tidak berguna."

Jika penekanan di kata 'saya', artinya orang lainlah yang mengatakan hal tersebut. Bila yang ditekankan kata 'tidak' itu berarti bukan yang saya ucapkan dan bila kata 'kebijakan' yang ditekankan maka artinya yang dimaksud tidak berguna adalah hal lain. Dengan kata lain, makna ucapan bisa berbeda tergantung letak penekanannya.

Jeda (*Pause*)

Kita dapat lebih menekankan makna ucapan lewat jeda di depan kata atau kalimat. Sebagai contoh, "Untuk rakyat, (jeda) dari rakyat, (jeda) pemerintahan rakyat tidak akan pernah hilang dari muka bumi ini". Begitu pula dengan 'keheningan 51 detik' yang dilakukan Obama. Jeda membuat makna ucapannya tersampaikan lebih kuat.

Berhasil dengan Membuat Penasaran

Hidup adalah Empat Bola Kaca dan Sebuah Bola Karet

"Jika ingin pandai berpidato, perbanyak riset dan rangsang rasa penasaran."

Begitulah ungkapan ahli pemasaran Coca Cola, Steve Soltes dan Luke Boggs. Mereka mengatakan agar selalu mendengarkan pidato yang bagus, menganalisisnya, dan berpidato dengan imajinatif agar selalu terkenang di kepala audiens. Mereka juga mengatakan agar memberikan informasi yang belum pernah didengar sama sekali oleh audiens untuk menarik perhatian mereka.

Namun, seperti apa pidato yang baik yang mereka maksud? Mari kita lihat pidato mantan CEO Coca Cola, Brian G. Dyson, dalam acara wisuda ke-172 di *George Institute of Technology*.

"Hidup ini ibarat lima buah bola yang melayang di udara. Kelima bola itu kita namakan pekerjaan, keluarga, kesehatan, teman, dan nyawa yang semuanya melayang di udara. Sebentar lagi kalian akan mengenal bola karet bernama pekerjaan. Jika jatuh, bola ini akan langsung melambung lagi ke atas. Namun, keempat bola lainnya, yaitu keluarga, kesehatan, teman, dan nyawa terbuat dari kaca. Yang jika salah satunya jatuh maka akan pecah, tergores, meninggalkan parut, tidak bisa lagi dipakai, atau bahkan hancur berkeping-keping. Tidak akan sama lagi seperti sebelumnya. Maka sadarilah itu dan berusahalah untuk menjaga keseimbangan dalam hidup kalian."

Sungguh pidato segar yang memancing rasa penasaran. Ia menganalogikan hidup ini seperti pertunjukan sulap dengan lima buah bola yang melayang di udara. Mendengar kalimat ini, audiens langsung membayangkan lima buah bola yang tengah melayang di udara. Mereka pun jadi penasaran dengan kelanjutan kalimat tersebut, sementara orang yang berpidato memperoleh kepercayaan diri dari sorot mata penasaran audiens dan bisa melanjutkan pidatonya dengan penuh semangat.

Lalu muncul lagi ucapan di luar dugaan. Kali ini tentang pekerjaan. Banyak orang bekerja keras supaya sukses. Bahkan mereka menganggap bahwa bekerja menempati nilai tertinggi dalam hidup. Namun, ia justru mengatakan bahwa pekerjaan adalah bola karet yang dapat memantul kembali ke atas setelah jatuh, sedangkan keluarga, kesehatan, teman, dan nyawa merupakan bola kaca yang akan hancur berkeping-keping dan musnah jika jatuh sekali saja. Sesudah bercerita sebanyak tiga paragraf, barulah ia menyampaikan pesan sebenarnya.

"Bagaimana? Jangan rusak nilai diri Anda sendiri dengan membandingkan diri dengan orang lain. Sebab kita semua berbeda dan memiliki keunikan masing-masing. Bila Anda sudah mempunyai tujuan, jangan ikuti apa yang menurut orang lain lebih penting. Hanya Anda yang tahu apa yang terbaik untuk diri Anda."

Seperti yang Anda lihat, pesan ini sangat kaku dan datar. Jika ia menyampaikan pesan ini di depan, tidakkah pidatonya akan gagal?

Belakangan ini banyak program pidato di TV, misalnya, *'Speech 100°C'* di KBS1, *'Knowledge Sharing Concert–I Love People'* di SBS, *'Star Special Lecture Show'* di tvN, dan *'The Only One Lecture in The World'* di MBC every1. Apa yang membuat acara-acara ini populer di kalangan pemirsa?

Sederhana, karena acara ini mengenalkan kisah yang baru dan menarik, yang sama sekali berbeda dengan kisah-kisah yang sudah umum dan lama. Penonton ingin memperoleh jawaban atas rasa penasaran mereka terhadap penulis dan kisahnya yang tidak dapat diperoleh lewat buku sekalipun. Sang pembicara pun menyampaikan kisahnya dengan hidup untuk menjawab rasa penasaran para penonton.

Kita ambil contoh para penampil di acara *'Speech 100°C'* KBS1. Kehidupan mereka masing-masing adalah kisah yang baru. Nenek yang mendaftar ujian kemampuan akademik, mahasiswa Seoul University yang mendonorkan hatinya untuk transplantasi ayahnya saat kelas 3 SMA, *Chef* Choi Hyun Suk yang menunjukkan kepeduliannya lewat masakan, *drummer* Kim Tae Hyun yang baru berusia 14 tahun, dan masih banyak lagi.

Di antara kisah-kisah tersebut, ada pula yang berantakan dan tidak rapi. Sangat berbeda jauh dengan yang tersusun. Meskipun demikian, para penonton sama sekali tidak merasa keberatan atau terganggu saat mendengarkan mereka. Mereka telah terbuai oleh kisah yang disampaikan para pembicara. Mereka terus menyaksikan dengan rasa penasaran tentang apa yang akan terjadi selanjutnya. Dengan menceritakan kehidupan mereka secara apa adanya, para pembicara acara *'Speech 100°C'* mampu memancing rasa penasaran penonton secara alamiah.

Setiap Orang Akan Berkonsentrasi pada Cerita Baru

Ada banyak pidato yang mengesankan, tetapi rata-rata pesan di dalamnya hampir sama. Tentang nilai-nilai universal seperti cinta, dedikasi, nasionalisme, pengorbanan, dan kedamaian. Hal-hal seperti ini akan menjadi sangat membosankan bila hanya disebutkan begitu saja. Namun, jika menggunakan bahasa Anda sendiri secara variatif, rasa penasaran audiens akan selalu terpancing dengan sendirinya.

Lalu bagaimana cara bicara yang membangkitkan rasa penasaran? Dibutuhkan proses persiapan yang detail. Proses mengumpulkan banyak bahan omongan yang dapat memancing rasa penasaran. Ada dua hal yang diperlukan.

Pertama, Anda harus memupuk kemampuan observasi yang tajam terhadap dunia dan benda di sekitar Anda. Hal-hal yang sebelumnya tidak terlihat akan mulai tampak di mata bila Anda mulai memerhatikan sekitar dengan cermat dan hati-hati. Arti

benda-benda tersebut pun akan mengena di hati. Perasaan yang Anda peroleh melalui pengalaman langsung adalah harta berharga yang tidak dapat ditemukan di buku, televisi, atau koran. Mengambil referensi dari kisah Anda sendiri akan cukup memancing rasa penasaran audiens.

Lalu, biasakan untuk membaca koran setiap hari. Saat membaca koran, Anda akan menemukan informasi yang menurut Anda dapat dipakai sebagai bahan saat berbicara. Masalahnya, dunia cepat sekali berubah dan informasi pun secepat kilat tersampaikan kepada publik. Berita yang kita ikuti dengan saksama sering kali sudah dibicarakan di tempat lain. Contohnya, kalimat pembuka dalam program radio. Jadi, membaca berbagai jenis koran setiap hari akan membantu Anda menyiapkan materi omongan yang selalu segar. Jika ada bahan yang sudah dipakai oleh orang lain maka singkirkan dan jangan dibahas lagi. Audiens akan menegakkan telinga saat ada kisah yang belum pernah didengar oleh siapa pun.

Jika Ada yang Bertanya Tentang Pekerjaan Saya

Menjadi Orang yang Menyenangkan dengan Ucapan

"Satu pekerjaan saja sudah sulit, bagaimana bisa mengerjakan beberapa pekerjaan sekaligus?"

Inilah jawaban saya untuk pertanyaan tersebut:

"Lihat saya. Saya mulai menjadi reporter saat SMA, lalu sekarang saya menjadi pengisi suara, pembawa acara, dan penyanyi. Di berbagai bidang kemampuan saya berhasil diakui, padahal diakui di satu bidang saja sudah cukup sulit. Saya mempunyai suara yang bagus sebagai modal dasar, dan dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan sesuai permintaan bisnis. Jika Anda memiliki ketulusan dan semangat belajar tanpa henti untuk hal baru, Anda bisa mengasah kemampuan di berbagai bidang. Jadilah pribadi yang dapat menyajikan berbagai olahan, baik sebagai pengisi suara, reporter, ataupun pembawa acara."

Saya memulai karier dengan menjadi reporter siaran lokal ketika masih SMA. Setelah mengikuti kuliah, saya meniti jalan

tersebut. Saya lebih banyak mengisi suara film dokumenter, seperti kampanye "Menikah di Usia 20 Tahun" yang diselenggarakan Kementerian Perempuan dan Keluarga, juga film yang ditayangkan di Hongkong Film Mart, Shanghai Film Festival, atau Cannes MIPTV. Saat itulah saya bertemu dengan Bae Han Seong dan berteman baik hingga sekarang. Mereka yang melihat keluwesan saya dalam bergaul tidak membiarkan saya berhenti hanya menjadi pengisi suara. Beberapa kali mereka menyuruh saya menjadi pembawa acara.

Saya tidak langsung menerima saran mereka karena dulu saya tidak berani jika berdiri di hadapan orang banyak. Lalu saya berpikir matang-matang selama beberapa waktu. Saya melihat ternyata masih banyak potensi di dalam diri saya yang masih belum digali. Penyanyi Yoo Hee Yeol yang kini menjadi pembawa acara berbakat pun mengaku awalnya ia merasa pekerjaan tersebut tidak cocok dengan dirinya yang pendiam. Lalu ia pun mencoba bidang yang baru dikenalnya itu, dan terus berlanjut hingga sekarang. Ia merasa pilihannya menjadi pembawa acara adalah langkah yang tepat. Setelah melakukan perenungan yang mendalam dan mengingat tentang Yoo Hee Yeol, akhirnya saya pun menerima saran untuk menjadi pembawa acara.

"Saya baru akan tahu apakah saya bisa atau tidak menjadi pembawa acara setelah mencobanya. Jika saya tidak mendapat penilaian yang baik, saya tinggal berhenti saat itu juga. Namun, terlebih dahulu saya harus mengerahkan seluruh energi saya untuk mencoba menjadi pembawa acara."

Bermula dari acara kecil, saya mulai menjalani hidup sebagai seorang pembawa acara. Walaupun banyak kesalahan-kesalahan kecil yang saya lakukan, tetapi secara keseluruhan

saya mendapat penilaian yang baik. Acara besar yang pernah saya bawakan di antaranya adalah sebagai berikut: Perayaan Akbar Kemerdekaan 15 Agustus, Parade Budaya Nasional, Peringatan 1 Maret, Festival Warna Seoul, Debat Pilkada 4 Juni, Festival Dansa Korea, China, Jepang, Pertunjukan Musik dan Konser Daejeon-Cheonan, Festival OST Drama Jinju, Konser KPOP Hallyu Jinju, Konser 8090, Radio Podcast "Viva My Life, Oh My Wedding" yang didukung oleh Kementerian Perempuan dan Keluarga.

Beberapa waktu lalu, saya juga mengeluarkan album rekaman. Sekarang, saya bingung jika ada yang bertanya tentang apa pekerjaan saya, karena saya bisa menjadi reporter, pengisi suara, pembawa acara, penyanyi, dan sekarang aktif sebagai *voice trainer* dan juga dosen. Banyaknya jenis pekerjaan tersebut membuat saya mengenalkan kata "*voicetainer*". Artinya, dengan modal suara yang bagus Anda bisa mengasah kemampuan dengan baik di berbagai bidang yang dibutuhkan. Saya mendapat penilaian yang baik di berbagai bidang.

Bisakah Kita Sukses Hanya dengan Menggali Satu Sumur?

Biasanya orang menyebut kalau orang sukses adalah orang yang menggali satu sumur. Di masa lalu, kalimat ini mungkin benar, tapi di masa sekarang ketika segalanya cepat sekali berubah dan situasinya telah berbeda. Masyarakat tidak lagi bisa menerima orang yang hanya menguasai satu bidang saja. Anda harus bisa menyajikan beragam olahan di berbagai bidang. Anda bisa melihatnya pada tokoh-tokoh terkenal.

Kita bisa melihat Ahn Cheol Soo sebagai contoh. Ia adalah seorang dokter, pengembang vaksin, pengusaha, penulis, dan dosen. Beberapa waktu lalu, ia pun memasuki dunia politik dengan berpijak pada kesuksesannya selama ini. Dalam sebuah kesempatan, ia pernah berbicara seperti ini.

"Sekarang ini, dunia tidak lagi membutuhkan orang yang hanya mahir pada satu bidang. Kini saatnya kita beralih dari manusia dengan T-*shaped skill* ala Toyota menjadi manusia dengan A-*shaped skill*."

Manusia dengan T-*shaped skill* tidak hanya mendalami satu bidang, tetapi juga memiliki pengetahuan di bidang lain. Mereka memang memiliki keahlian mendalam pada bidangnya, tetapi diiringi juga dengan pengetahuan pada bidang-bidang lain yang terkait. Ahn Cheol Soo merasa kemampuan ini saja tidak cukup, perlu ditambah dengan kemampuan komunikasi yang ia sebut dengan A-*shaped skill*. Dengan melihat Ahn Cheol Soo yang baru-baru ini ikut serta dalam pemilu, kita bisa mengetahui satu hal. Seorang calon pemimpin harus menjadi *multitainer* yang paham mengenai segala hal.

Bagaimana dengan *Chef* Choi Hyun Suk yang belakangan ini sedang naik daun? Pada dasarnya ia adalah seorang juru masak yang luar biasa. Ditambah lagi, ia memiliki sesuatu yang tidak dipunyai *chef* lainnya, yakni pertunjukan menghibur. Anda akan tersenyum sendiri saat melihatnya menaburkan lada dan garam dengan gerakan badan yang berlebihan dan tidak biasa. Ia menambahkan "rasa" pada masakannya. Konsumen menjadi tertarik untuk mencicipi masakannya karena melihat aksinya. Oleh karena itu, ia pun dijuluki sebagai "*chef-tainer*".

Di bidang suara, ada pengisi suara Bae Han Sung. Sebenarnya beliau bermimpi untuk menjadi aktor, tetapi kemudian me-

nyerah karena tinggi badannya kurang dan tampangnya biasa saja. Ia lalu meniti jalan sebagai pengisi suara sehingga ia bisa menunjukkan talenta suaranya. Suaranya bersinar. Orang-orang menyebutnya sebagai tokoh "seribu suara". Namun, ia tidak berhenti hanya menjadi mengisi suara. Ia memiliki segudang aktivitas lain, mulai dari DJ, pembawa acara, aktor, pelatih, kolumnis, hingga dosen. Dengan demikian, ia tidak hanya aktif pada pekerjaan utamanya sebagai pengisi suara, tetapi juga menekuni ke berbagai bidang. Semakin lebar *brand image* personal yang Anda bangun, semakin lama Anda bertahan.

"Mungkin Anda menyebut saya ambisius karena aktif di berbagai bidang, tetapi ini adalah tuntutan zaman. Jika kita tidak berubah di zaman yang serba berubah ini, tidak ada gunanya kita menyalahkan dunia. Seorang pekerja lepas harus bisa fleksibel mengubah pekerjaan utamanya menjadi pekerjaan sampingan."

Pertama, gali sedalam mungkin pada satu bidang. Namun, jangan langsung merasa puas dan nyaman satu bidang tersebut. Jadikan bidang tersebut sebagai dasar untuk memperluas aktivitas di bidang-bidang yang berhubungan. Dengan demikian, Anda akan mampu menyajikan berbagai hidangan kepada konsumen yang memanggil Anda sehingga mereka tidak bosan.

Karya Sastra Adalah Harta Terbaik

Dalamnya Ucapan Berasal dari Membaca

"Saya ada hari ini karena membaca. Saya ingin memberikan hiburan dan cinta yang pernah saya terima kepada orang-orang melalui buku. Buku mengajarkan saya bahwa hidup ini memiliki harapan. Dengan membaca, saya tahu bahwa di dunia ini banyak juga orang yang keadaannya sama dengan saya. Buku memperlihatkan kepada saya tentang orang-orang sukses dan mereka bisa mewujudkan impian mereka."

Kalimat di atas merupakan ucapan Oprah Winfrey. Ia berhasil keluar dari krisis masa remajanya yang kedinginan dan kelaparan dengan membaca. Oprah Winfrey yang hampir saja meniti jalan menyimpang seperti teman-teman sebayanya di perkampungan yang kumuh. Tekadnya untuk keluar dari kesengsaraan muncul setelah membaca buku tentang kehidupan keras yang dialami seorang wanita kulit hitam. Saking cintanya

terhadap buku, ia tidak hanya memperkenalkan melalui *talk-show.* Bahkan ia membuat sebuah klub buku. Semangat inilah yang menimbulkan virus membaca ke seluruh wilayah Amerika.

Yang mengejutkan adalah semua buku yang diperkenalkan di *talkshow* pasti menjadi *best seller*. "Seperti Mao Zedong di Tiongkok, Oprah adalah orang pertama yang mampu membuat sebuah bangsa membaca buku," tukas seorang kritikus penerbit menanggapi pencapaian yang mencengangkan ini.

Pencapaian ini dapat terjadi karena kebiasaannya membaca buku. Ia memiliki pengetahuan yang mendalam di berbagai bidang karena rajin membaca sejak kecil. Diketahui bahwa ia hanya memperkenalkan buku yang telah dibacanya. Dengan begitu, ia bisa menyampaikan kesannya kepada penonton tentang buku yang menarik perhatiannya.

Para ahli menjelaskan ciri khas Oprah Winfrey dalam berujar ini sebagai bentuk simpati atau mendengarkan. Tentu ini pendapat yang benar. Namun, analisis ini menjadi dangkal jika berhenti sampai di sini. Banyak ahli yang seolah melewatkan bahwa kemampuan berbicara yang cerdas dari Oprah Winfrey ini ia dapatkan karena suka membaca buku. Kecerdasan humaniora mendalam yang dimilikinya ini yang membuatnya mampu berdialog dengan lancar dengan para ahli di tiap bidang sosial. Pengetahuannya tentang berbagai hal seperti politik, ekonomi, budaya, sejarah, dan seni membuat ucapannya begitu kaya. Meskipun begitu, ia tidak serta merta menyombongkan dirinya.

Mantan menteri Lee Oo Young dikenal publik dengan ucapannya yang sarat dengan ilmu humaniora. Meskipun sudah berusia 80 tahun lebih, ia selalu suka berdiskusi tentang fenomena baru. Sekali membuka mulut, ia akan menunjukkan pengetahuannya yang luas di berbagai bidang dan lancar berbicara selama berjam-jam. Sebenarnya ia agak jengah dengan sebutan kata "lancar berbicara".

"Lancar berbicara artinya banyak bicara meskipun tak ada maknanya dan itu sebuah penghinaan. Saya tidak suka kalau ada yang bilang saya banyak bicara."

Beliau bukanlah orang yang banyak bicara tanpa ada maknanya. Ucapannya penuh dengan pengetahuan yang dalam di berbagai sisi. Bisa dibilang, beliau adalah "pembicara berwawasan luas". Namun, agak sulit untuk mengatakan bahwa warna suaranya bagus. Suara yang sedikit serak menjadi faktor kekurangannya. Meskipun demikian, pengetahuan humanioranya memancar seperti air mancur dan menjadikannya sebagai salah satu cendekiawan hebat di zaman ini. Itulah alasan bahwa orang-orang besar seperti politikus, pengusaha, pejabat, dosen, dan jurnalis tetap mencarinya dan mendengarkan nasihatnya di tengah kesibukan mereka.

Demikian pula dengan Do-ol Kim Yong Ok. Dengan suaranya yang meletup-letup, ia menunjukkan dengan sempurna pengetahuannya yang komprehensif akan ilmu humaniora. Ia menguasai segala segi, mulai dari filsafat Tiongkok ala Lao Tzu, filsafat modern, Buddha, Kristen, hingga sejarah. Kepalanya tidak hanya dipenuhi oleh literature klasik yang sudah kuno. Pemikirannya selalu relevan dengan zaman sekarang.

Ia mengambil referensi dari literatur klasik, tetapi tetap merenungkan kondisi saat ini. Oleh karena itu, ucapannya membuat pendengarnya juga berapi-api. Mari kita intip salah satu ceramahnya dalam siaran *'ChinaChina is Dool'* di JTBC.

"Dinasti Ming akhirnya runtuh setelah membuang-buang sumber daya negara untuk memperbaiki bangunan ini. Saya bisa masuk ke sini karena mereka sendiri yang membuat masalah hingga akhirnya memanggil saya. Kenapa saya harus bertengkar dengan Tembok Besar Tiongkok. Ini sia-sia. Saat ini, Dinasti Qing pun tak ada lagi wilayah Huaiji (perbatasan Tiongkok dan bangsa barbar). Kawasan yang terbagi menjadi dalam dan luar benteng bukanlah Tiongkok. Menempatkan tentara dan mengirimkan pasukan militer hanyalah kemubaziran yang sia-sia. Pertahanan negara tidak terbentuk dengan ini."

Do-ol ceramah dengan berapi-api menjadikan Tembok Besar China sebagai contoh pemborosan sumber daya negara dan bukan lambang kekuatan negara. Ia tidak berhenti sampai di situ.

"Negara kita pun, saya rasa tidak akan pernah berhasil dengan upayanya mengkonfrontasi dan membangun tembok antara Utara dan Selatan. Negara kita tidak akan bertahan dengan itu. Kita harus mengubah konsep Utara-Selatan dan meruntuhkan tembok yang ada. Apa itu tembok panjang? Semua tembok itu harusnya kita lenyapkan. Bangsa ini harus merobohkan tembok Utara-Selatan dan meneriakkan perdamaian. Kenapa kita harus menutup tempat seperti kawasan industri Kaesong dan menjadi bebal seperti ini? Apakah ini jalan yang ingin dilalui bangsa kita?"

Ia menjadikan Tembok Besar China sebagai contoh dan mengungkapkan pendapatnya bahwa bangsa Korea harus

merobohkan "tembok" itu. Ia menekankan bahwa penutupan kawasan industri Kaesong sama sekali bukan bentuk pertahanan negara. Kata-katanya tidak akan memiliki daya bujuk jika ia hanya meneriakkan bahwa kawasan industri Kaesong seharusnya tidak ditutup. Namun, ia dengan cerdas menjadikan Tembok Besar China sebagai dasar argumennya sehingga semua orang mengangguk setuju dengan argumennya.

Ucapan yang tidak dilandasi dengan ilmu humaniora akan seperti tanah kosong. Isilah dengan ilmu-ilmu humaniora agar tanah itu berubah menjadi hutan yang subur, yang membuat inspirasi, kearifan, dan wawasan menari-nari di dalamnya. Ilmu humaniora tidaklah sulit. Anda hanya perlu mempunyai hobi membaca di bidang yang diminati seperti psikologi, filsafat, ekonomi, atau komunikasi. Ada satu kalimat yang selalu diucapkan Bae Han Sung, "Anda akan dapat berlari jauh (*long-run*) dengan terus belajar (*long learn*)". Kalimat yang bagus untuk diingat.

Seperti Masakan Ibu

Bicara Beda dengan Membaca Naskah

"Kosmetik A sangat disukai oleh para wanita yang membutuhkan suplemen kulit karena produk ini memiliki lima karakteristik yang tidak ada pada produk lain. Pertama, komposisinya terbuat dari tanaman dan tidak mengandung bahan kimia. Kedua, tren yang mendunia sekarang ini..."

Waktu itu, saya sedang menjadi penilai presentasi X. Seorang penyaji membawakan presentasi tentang produk kosmetik. Ia melakukan ris[illegible] dengan baik mengenai bahan kosmetik yang menguntungkan bagi konsumen dan memaparkannya satu per satu. Lafal dan gesturnya pun tidak terdapat cela.

Namun, ada dua masalah dalam presentasinya. Pertama, ia memberi kesan bahwa ia hanya mengulang kembali apa yang dihafalkannya. Menghafal memang bukan hal yang salah, tetapi jika hanya mengulang secara otomatis, hal tersebut akan menjadi sangat membosankan. Setelah mengingat dan

menguasai materi, Anda harus menyampaikannya dengan cara yang menarik. Akan lebih baik jika audiens juga dilibatkan sepanjang pemaparan melalui pertanyaan atau komentar-komentar cerdas. Dengan begitu, akan lebih terlihat seperti seorang penyiar berita yang sedang membacakan naskah, bukan menyajikan presentasi.

Masalah kedua adalah *slide*-nya yang berisi terlalu banyak tulisan. Audiens tidak akan membaca tulisan pada *slide* presentasi. Anda perlu menyajikan ringkasan poin-poin yang ingin disampaikan secara singkat dan padat. Anda juga dapat menggunakan gambar yang menarik dan sesuai. Perasaan audiens akan lebih mudah tergerak dengan satu gambar daripada ratusan kata.

Hal inilah yang membuat penyaji ini tidak bisa lolos ke tahap selanjutnya. Ia tidak berlatih dengan cukup dan kurang persiapan mengenai teknik presentasi. Sebagai orang yang sering dihadapkan dengan presentasi, ia seperti orang yang menyajikan makanan yang belum matang di restoran. Restoran seperti ini tentu tidak akan laku dan selalu rugi. Secara umum, ada empat tipe presentasi yang tidak cukup persiapan.

Presentasi yang Kurang Bahan dan Informasi

Sebelum melakukan presentasi, Anda harus menguasai data tentang produk yang akan Anda bicarakan. Namun, biasanya banyak yang hanya mengandalkan kemampuan bicara dan mempersiapkan data sekadarnya. Presentasi bukanlah ajang memamerkan kehebatan berbicara. Meskipun kemampuan

bicara Anda sedikit kikuk, Anda dapat menutupinya dengan mempersiapkan materi dengan matang.

Presentasi ala Khotbah

Presentasi jenis ini akan mudah dilupakan oleh audiens. Pada dasarnya presentasi bertujuan untuk mengorek kebutuhan konsumen dan membujuknya agar membeli produk kita. Kebanyakan pemula tidak memerhatikan reaksi konsumen dan terus saja mengeluarkan argumen-argumennya. Jika mereka memahami bahwa konsumen adalah yang utama, maka mereka tidak akan pernah berani untuk terus berkhotbah.

Presentasi yang Terlalu Bergantung Pada *Slide*

Memerhatikan lembar demi lembar Power Point adalah hal yang baik. Namun, terlalu bergantung pada *slide* akan membuat sang penyaji lupa bahwa dirinya merupakan inti dari presentasi tersebut. Jika pandangan hanya terpaku pada *slide* sepanjang presentasi, audiens tentu akan semakin tidak tertarik. Penyaji selalu menjadi inti dalam presentasi, sementara *slide* cukup digunakan sebagai pelengkap saja.

Presentasi yang Membanggakan Diri Sendiri

Menjabarkan pencapaian perusahaan atau kelebihan produk untuk kebutuhan mendukung argumen tidaklah masalah.

Namun, bila sejak awal hingga akhir terus saja memuji perusahaan sendiri secara berlebihan, hal ini rawan menimbulkan penolakan dari audiens. Anda harus menyesuaikan dengan ekspektasi audiens, mendekati audiens, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan audiens.

Persiapkan Presentasi Seperti Seorang Ibu Menyiapkan Makanan

Bagaimana cara mempersiapkan presentasi yang baik? Sesuaikan dengan 4P: *People* (pendengar), *Place* (tempat), *Purpose* (tujuan), dan *Presenter* (penyaji). Selain itu bisa juga *Product* (produk), *Price* (harga), *Place* (tempat), dan *Promotion* (promosi/percepatan). Sedemikian dekatnya presentasi dengan *marketing,* seperti seorang ibu yang menyiapkan makanan dengan sepenuh hati, mempersiapkan presentasi dengan memerhatikan setiap aspek dari 4P.

People, Kenali Calon Pendengar

Anda harus mengetahui tentang jumlah, kecenderungan, tingkat pendidikan dan ekonomi, serta keinginan audiens. Presentasi umumnya cenderung ke arah audiens sehingga tidak berlebihan jika dikatakan bahwa keberhasilan atau kegagalan presentasi bergantung pada analisis tentang audiens. Jika pramuniaga menjual produk kepada konsumen di lokasi, presenter membujuk konsumen untuk membeli produk di tempat presentasi. Kenali konsumen agar presentasi berjalan dengan lancar.

Place, Amati Tempat

Pastikan dengan baik lokasi presentasi, layar, penempatan kursi, pencahayaan, dan penghangat atau pendingin ruangan. Hal ini diperlukan untuk keefektifan presentasi di lokasi. Perhatikan baik-baik jangan sampai ada peralatan yang rusak atau kondisi kurang siap karena kesalahan pihak penyelenggara. Audiens tidak akan pernah memaklumi hal-hal seperti itu. Cek semua sisi lokasi secara teliti, seolah Anda sedang mempersiapkan acara lamaran untuk kekasih Anda.

Purpose, Jangan Lupakan Tujuan

Presenter adalah nakhoda yang mengajak audiens berkeliling dengan kapal bernama presentasi. Oleh karena itu, ia harus selalu ingat arah menuju destinasi perjalanan tersebut. Jangan sampai ia membawa kapal ke arah yang menyimpang di tengah perjalanan. Ingatlah bahwa tujuan utama presentasi adalah membujuk audiens dengan intisari yang mudah dipahami.

Presenter, Pembicara Harus Selalu Siap

Seorang penyaji harus menguasai materi yang diperlukan dalam presentasi dan mempersiapkan dengan baik mulai dari PowerPoint, *handout,* sikap, hingga suara. Jadi, perlu dilakukan beberapa kali latihan. Ada yang merasa sudah cukup dengan berlatih 3-4 kali, meskipun hal itu terlalu percaya diri. Steve Jobs saja berlatih hingga puluhan kali agar mampu melakukan

presentasi tingkat internasional. Ulangi minimal 10 kali untuk menjadi seorang penyaji yang hebat.

Tidak hanya presentasi, saat melakukan wawancara, menasihati, atau berbisnis pun demikian. Agar bisa memberikan kesan kepada lawan bicara bahwa "orang ini memiliki perhatian khusus kepada saya". Siapa pun pasti akan teringat dengan lezatnya makanan yang disiapkan oleh ibu dengan penuh cinta pada saat kecil. Saat Anda memberikan makanan yang demikian, maka lawan bicara pasti akan jatuh hati kepada Anda.

Dasar-Dasar Percakapan, *Kiss!*

Lebih Pendek, Lebih Mudah

"Ada atau tidak ada naskah, pidato harus bertitik. Malam ini saya akan berperan sebagai titik. Terima kasih!"

Pidato tersingkat yang menerima tepuk tangan terbanyak di dunia. Pidato yang diucapkan Dwight Eisenhower dalam sebuah ceramah umum setelah ia berhenti menjabat sebagai presiden Amerika Serikat. Pembicara sebelumnya memberikan ceramah yang terlalu panjang sehingga audiens merasa jenuh, sehingga saat ia memberikan pidato yang singkat, tepuk tangan audiens pun langsung bergemuruh menyambutnya.

Pidato yang panjang tidak selalu baik. Masalahnya bukan waktu, tetapi isi. Audiens akan mendengarkan dan tidak mengalihkan pandangannya jika isi yang disampaikan bagus. Thomas Jefferson pernah berkata dengan mengacu pada naskah Deklarasi Kemerdekaan Amerika Serikat.

"Untuk pidato tiga menit, kita harus menyiapkannya tiga minggu. Untuk pidato sepuluh menit, memerlukan waktu satu minggu. Dan jika ingin berpidato selama satu jam, maka langsung saja."

Dari sini kita dapat mengetahui bahwa semakin pendek sebuah pidato, maka semakin luar biasa. Raja *talkshow* Larry King juga pernah berkata bahwa pidato orang hebat itu pendek dan mudah dipahami.

"Para orator hebat biasanya mengikuti prinsip yang sama, yang saya sebut KISS. Yaitu *'Keep It Simple, Stupid'*".

Siapakah orator terkenal yang menggunakan aturan "KISS" dan menyentuh hati masyarakat dunia? Winston Churchill dan Jackie Chan. Winston Churchill sebenarnya gagap dan cadel, tetapi ia berhasil mengatasinya dengan rajin latihan berbicara. Bahkan, ia pun menjadi pembicara terbaik pada masanya. Setelah tidak lagi menjabat sebagai Perdana Menteri, ia pernah berpidato dalam upacara kelulusan Universitas Oxford. Selama 30 detik ia hanya menatap audiens sambil memegang erat podium dengan kedua tangannya. Sesudah itu ia berkata,

"Jangan pernah menyerah. Jangan, jangan, jangan."

Audiens sudah menyiapkan telinga untuk mendengar kelanjutan pidatonya, tetapi ia kembali hanya berkata,

"Jangan menyerah."

Perkataan yang Jujur dan Tidak Dilebih-lebihkan akan Menggerakkan Hati

Contoh pidato yang sederhana dan jelas, kita bisa melihat Jackie Chan. Setelah sukses menjadi aktor film laga, ia banyak melakukan kegiatan amal. Ia pun mendapat gelar Doctor Honoris Causa dari universitas ternama di Hongkong. Dalam acara penghargaan tersebut, ia pun menceritakan kisah hidupnya tanpa dilebih-lebihkan sedikit pun.

"Di antara yang hadir pada saat ini, tentu tidak ada seorang pun yang nilainya lebih rendah daripada saya. Saya putus sekolah sejak SD karena sangat miskin. Pada saat itu, saya bertekad suatu saat nanti saya akan mengumpulkan banyak uang agar bisa belajar sepuasnya. Saya bekerja dengan giat, dan keberuntungan pun mengikuti. Lalu saya pun mulai belajar. Namun, sekeras apa pun saya berusaha, otak saya tidak bisa menyerapnya. Akhirnya saya menyadari bahwa belajar pun ada masanya. Terutama teman-teman mahasiswa, bersyukurlah bahwa kalian saat ini adalah mahasiswa."

Ia ingin menyampaikan kepada para mahasiswa bahwa mereka seharusnya berbahagia karena bisa belajar. *Bermimpi, lakukan, dan miliki tujuan.* Ia sama sekali tidak mengeluarkan kata-kata itu, karena para mahasiswa pasti sudah begitu sering mendengarnya dari guru, dosen, orangtua, atau tokoh-tokoh besar. Namun, Jackie Chan mampu menyampaikannya dengan ucapan yang sangat pendek dan sederhana.

"KISS" juga dapat dipakai dalam obrolan sehari-hari. Anda tidak perlu panjang-panjang berbicara hanya karena gelar atau pengetahuan kita banyak. Ini adalah sikap yang kurang bijaksana, mengoceh panjang sendirian seolah mengatakan

"kalian tidak tahu, kan?" tidak akan memberikan reaksi apa pun dari pendengar. Berbeda dengan orang cerdas. Mereka berbicara singkat saja dengan bahasa yang mudah dipahami.

"Bila kita berusaha dengan penuh pengabdian, kita akan bisa menikmati kemerdekaan dalam perlindungan Tuhan. Sebagai negara dengan pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat, kita tidak akan pernah lenyap dari muka bumi."

Ini adalah pidato Abraham Lincoln di Gettysburg, Pennsylvania pada 19 November 1863. Meskipun durasinya tidak sampai dua menit, pidato ini begitu mendunia di kemudian hari. Beginilah pidato yang baik dan juga dapat diungkapkan secara ringkas serta tajam. Satu pukulan telak di rahang lebih efektif untuk mengalahkan lawan daripada pukulan yang banyak tapi acak.

METAFORA PELUMAS

Menggambar di Dalam Kepala

"Kalau diibaratkan makanan, menurut saya rasanya biasa saja. Membosankan. Tidak ada yang spesial, dan saya pikir tidak ada daya saingnya jika seperti ini."

Demikian ujar Yang Hyun Suk dalam program TV *'K-POP Star'* beberapa waktu lalu. Mereka yang suka menonton acara ini pasti tahu kalau Yang Heon Seok pandai membuat perumpamaan. Apalagi jika dibandingkan dengan Yoo Hee Yeol dan Park Jin Yeong. Ia dikenal sebagai pakar perumpamaan. Mari kita lihat beberapa contoh lainnya.

"Suaranya seperti diolesi minyak wijen, cantik sekali."

-Saat menilai Baek Ah Yeon-

"Saya pernah pergi bersama Park Jin Yeong ke restoran *campong* di Hongdae. Setelah itu ia pergi sendiri ke sana, tetapi karena sangat ramai akhirnya ia pulang begitu saja. Sebelum masuk TV, kamu sangat bagus. Jika mau seperti *campong* maka jadilah *campong* saja, jangan jadi *cajangmyun* atau *jabcaebab*. Kamu mempunyai bidang yang benar-benar kamu kuasai, tapi kamu masih saja mencoba-coba berbagai hal."

-Saat menilai Lee Hi-

"*K-POP Star* adalah audisi untuk mencari pohon yang potensial, dan kamu adalah bibit yang bagus. Namun, karena masih terlalu kecil, hari ini aku terpaksa tidak bisa meloloskanmu."

-Saat menilai Jin Yoo Na

"Sangat dalam. Ini seperti bukan akhir. Rasanya seperti menggali tambang bebatuan."

-Saat menilai Yoo Jay-

Sedemikian fasihnya Yang Hyun Suk dalam menggunakan perumpamaan. Apa pengaruh perumpamaan-perumpamaan tersebut bagi ucapannya? Lebih mudah dicerna dan menarik. Yoo Hee Yeol dan Park Jin Yeong tidak pernah memakai perumpamaan dalam berbicara, sehingga ucapannya terasa lebih kaku bahkan membosankan. Sedangkan ucapan Yang Hyun Suk terdengar renyah, orisinal dan terkesan lebih hidup. Ia mampu membuat sebuah gambar masuk ke dalam kepala audiens sehingga audiens pun mengerti maksud ucapannya. Bahkan makna yang tersampaikan jauh lebih dalam daripada yang sebenarnya.

Winston Churchill terkenal suka menggunakan perumpamaan ketika berbicara. Salah satu yang terkenal adalah pidatonya di Universitas Westminster pada 1946. Ia berkata,

"Dari Stettin di Baltik sampai Trieste di Adriatik, sebuah tirai besi telah terbentang di sepanjang benua. Kita tidak bisa mengetahui apa yang terjadi di balik tirai itu."

Dari sini muncul perumpamaan "tirai besi" yang terkenal. Churchill menggunakan istilah tersebut untuk mengkritik negara komunis yang bersatu dan membuang harapan mereka akan perdamaian setelah Perang Dunia II untuk melawan negara-negara Barat. Seperti perumpamaan ini, era perang dingin berlangsung sangat lama antara negara Eropa Barat dan negara Eropa Timur.

Saat terjadi perdebatan antara ia dan rekan-rekannya di parlemen tentang siapa pendiri Partai Buruh di Inggris. Saat itu, tanpa disangka ia menjawab Columbus, lalu ia menjelaskan alasannya sambil menatap rekan-rekannya yang kebingungan.

"Ketika berangkat, Columbus sama sekali tidak tahu ke mana kapalnya akan menuju. Lalu, saat kapalnya tiba di Amerika pun ia tidak tahu itu di mana. Terlebih lagi, semua biaya yang dipakainya sejak berangkat hingga kembali adalah uang orang lain."

Para anggota parlemen itu berdecak kagum mendengar analoginya yang menakjubkan. Tidak penting siapa pendiri Partai Buruh. Yang jelas, mereka tidak ada bedanya dengan Columbus yang tidak tahu arah, tidak bisa mengidentifikasi tempatnya berlabuh, dan menghabiskan ongkos yang sepenuhnya berasal dari uang orang lain.

Simile, Metafora, dan Personifikasi

Perumpamaan yang dapat dipakai saat berbicara adalah majas simile, metafora, dan personifikasi. Ungkapan bermajas simile biasanya menggunakan kata "seperti", "bagaikan", "seumpama", dan "layaknya". Mereka yang belum terbiasa menggunakan kiasan, dapat memulainya dengan majas ini.

Kita dapat mengambil contoh dari video TED Talk yang diisi oleh konsultan meditasi Inggris, Andy Puddicombe. Menurutnya, rasa pusing dan kacau itu dapat diibaratkan seperti mesin cuci yang sedang berputar. Melalui perumpamaan mesin cuci, pemaparannya menjadi terdengar lebih akrab di telinga audiens.

> "Anda tahu, pikiran kita mendengung seperti mesin cuci yang terus berputar, dipenuhi berbagai perasaan rumit dan membingungkan, dan kita tidak tahu bagaimana cara mengendalikannya. Yang menyedihkan, kita begitu teralihkan sehingga kita tidak lagi benar-benar 'ada' di dunia tempat kita tinggal."

Selanjutnya majas metafora. Majas ini setingkat di atas simile. Misalnya, "Hatiku seperti danau, dan kau ada di sana", "Pelaut yang berkelana di luasnya kehidupan", "Cintamu dan aku seperti kapal yang karam". Dalam perumpamaan di sana, hati, hidup, dan cinta berturut-turut diibaratkan dengan 'danau', 'laut', dan 'kapal karam'. Makna yang tersampaikan menjadi jauh lebih kuat daripada yang tidak memakai kiasan.

Mari kita lihat petikan pidato pendeta Martin Luther King pada 1963 saat melakukan gerakan perdamaian. Ia secara konsisten menggunakan istilah-istilah ekonomi seperti cek,

tunai, dan lain-lain. Ia ingin menyuarakan pentingnya demokrasi dan hak asasi kaum kulit hitam.

> "Kita semua berkumpul di ibu kota negara kita untuk mencairkan sebuah cek. Saat para pendiri republik ini menuliskan kata-kata agung dalam konstitusi dan deklarasi kemerdekaan, mereka menandatangani sebuah perjanjian yang diwariskan bagi setiap warga Amerika. Surat ini merupakan sebuah janji untuk semua orang, baik kulit hitam maupun kulit putih, akan dijamin hak kehidupan, kebebasan yang telah dirampas. Hari ini, Amerika telah melalaikan surat perjanjian ini terhadap warga negaranya yang beragam. Amerika tidak menghormati kewajiban ini dan memberikan warga Negro sebuah cek kosong, yang dikembalikan dengan tulisan 'dana tidak cukup'. Namun, kita tidak percaya bahwa bank keadilan telah bangkrut. Kita tidak percaya bahwa tidak ada cukup dana dalam brankas besar yang berpeluang untuk negeri ini."

Terakhir adalah majas personifikasi, yaitu bentuk perumpamaan benda mati yang berlaku seperti manusia. Contohnya, "gelombang itu lari mendekat", "matahari ke peraduan", dan "harapan itu telah kembali ke tanah". Gelombang, matahari, dan harapan diibaratkan seperti manusia yang dapat berlari, melangkah ke peraduan, dan kembali ke tanah. Bagaimana? Bukankah maknanya menjadi lebih tersampaikan dengan mengasosiasikannya dengan manusia? Berikut ini adalah pidato Margaret Thatcher sebagai Perdana Menteri Britania Raya yang membuat ketakutan terhadap inflasi terasa lebih nyata.

> "Inflasi adalah orang tua pengangguran dan pencuri yang tak terlihat bagi orang-orang yang menabung."

Masa Komando Telah Lewat

Tidak Ada yang Mau Berbicara dengan Tembok

"Gaya bicara pidato sudah kuno. Semutakhir apa pun konten yang dibawakan dengan suara seperti penyiar sekalipun, tidak akan ada yang memasang telinganya. Sekarang ini, diperlukan gaya bicara persuasif agar pendengar merasa tertarik dengan sendirinya. Gaya ini disebut *sympatethic speech*. Cara bicara ini menarik simpati pendengar secara emosional dan psikologis. Tangkaplah poin simpatik dengan lawan bicara jika ingin ucapan Anda diterima."

Kalimat di atas saya ucapkan dalam kelas yang dibuka untuk level eksekutif di sebuah perusahaan. Banyak manajer yang mengikuti kelas berbicara untuk bisa berkomunikasi secara efektif dalam rangka reformasi manajemen. Selama ini, eksekutif tidak terlalu tertarik dengan cara bicara karena komunikasi perusahaan berlangsung secara vertikal dan

mutlak. Manajer memberi perintah dan instruksi secara sepihak kepada bawahan dan harus diikuti secara menyeluruh. Namun, sekarang keadaan sudah berubah.

Seorang CEO dari perusahaan kecil dan menengah menyampaikan keluhannya seperti berikut.

"Perusahaan kami ada di daerah sehingga anak-anak muda enggan untuk datang. Kami sedang melakukan investasi besar untuk penelitian dan pengembangan sehingga perlu merekrut peneliti muda. Sayangnya setelah direkrut, sebagian besar mengundurkan diri dan hanya bertahan beberapa bulan saja. Awalnya saya hanya menyalahkan mereka, tapi setelah direnungkan mungkin masalahnya juga ada pada saya yang hanya menyuruh dan mengagungkan hierarki jabatan. Padahal budaya militer juga sudah berubah mengikuti kecenderungan anak muda. Karena itu, saya ingin belajar agar bisa berbicara seirama dengan kalangan muda."

Orang yang belajar berbicara tentu tidak ingin berbicara sendiri. Pasti ia ingin banyak orang tertarik dan mendengarkan ucapannya. Ia ingin banyak hati berubah mengikuti ucapannya. Untuk itu, harus terbentuk rasa simpati antara pembicara dan pendengar.

Terlebih dalam bidang penjualan. Menurut pembicara dunia yang menjadi miliarder, Kevin Hogan, gerbang pertama penjualan adalah rasa simpati. Dalam buku *'Selling Yourself to Others'*, ia berkata:

"Simpati adalah salah satu teknik terkuat untuk memaksimalkan pengaruh *salesman* dalam proses penjualan. Dengan terbentuknya simpati, akan muncul keakraban, dan secara langsung biasanya

konsumen akan membuka hati mereka lebar-lebar kepada Anda. Simpati membuat konsumen merasa memiliki kesamaan dan merasa tertarik dengan Anda. Karena pada umumnya, manusia akan tertarik kepada orang yang memiliki kesamaan dengan dirinya."

Berbicara seperti *'Misaeng'*, Bercerita seperti *'Reply 1988'*

Drama Korea juga tidak bisa dikesampingkan dari rasa simpati. Semakin kuat rasa simpati antara isi drama dan penonton, semakin tinggi rating drama tersebut. Drama yang menarik perhatian banyak penonton adalah yang memiliki banyak titik singgung dengan penonton.

'Misaeng' adalah drama yang menggambarkan suka duka pekerja kantoran. Berbagai tokoh dengan beragam posisi seperti pegawai baru, asisten manajer, dan eksekutif sangat mirip dengan para pekerja di kehidupan nyata, sehingga drama tersebut seperti menceritakan kisah penonton sendiri. Bukankah begitu? Kenyataannya banyak penonton yang merasakan simpati dengan menonton *'Misaeng'*.

Saya pernah melakukan riset terhadap 762 orang pegawai di portal pencari kerja Saramin. Tentang siapa tokoh *'Misaeng'* yang dirasa mirip dengan mereka dan episode apa yang paling mengena.

Tokoh yang *"Aku Banget"*

- Jang Geu Rae, pegawai baru yang tidak memiliki kualifikasi yang menonjol (44 %).
- Kim Dong Sik, asisten manajer yang tak gentar menghadapi masalah (17,4 %).
- Oh Sang Shik, manajer yang gila kerja dan telat dipromosikan (12,5 %).

Episode Paling Mengena

- Naik jabatan karena politik di dalam perusahaan daripada kerja keras (39,6 %).
- Tuntutan pekerjaan yang membuat mata merah (37,8 %).
- Merebaknya budaya organisasi patriarkat di mana pria yang mendominasi (35,8 %).
- Menyembunyikan kebenaran karena takut dimarahi atasan (29,7 %).
- Merasa hilang arah karena prestasi dan kualifikasi diri lebih rendah daripada teman sekelas atau rekan sekantor (26,8 %).

Banyaknya poin-poin dalam drama *'Misaeng'* yang begitu mengena bagi pemirsa. Oleh karena itu, tidak heran jika drama ini begitu populer, kan?

Begitu pula dengan *'Reply 1988'*. Meskipun berlatar tahun 80-an, drama ini dicintai banyak penonton masa kini karena kesamaan rasa. Ada tiga kata kunci yang universal dan lintas zaman di drama ini. Keluarga, persahabatan, dan cinta. Jika

poin-poin ini gagal menggetarkan hati pemirsa, mungkin *'Reply 1988'* tidak akan populer seperti sekarang.

Pria yang tidak mempunyai pengalaman berpacaran akan kesulitan menyatukan perasaannya dengan wanita. Meskipun wanita tahu bahwa mereka berbeda dengan pria dan harus mencari kesamaan frekuensi dengannya. Kebanyakan wanita berbicara dengan orientasi pada dirinya sendiri. Pria berpikir menggunakan logika, sedangkan wanita berpikir menggunakan perasaan, sehingga untuk bisa sukses dalam percintaan, pria harus berbicara dengan poin-poin yang sesuai dengan kode perasaan wanita.

Begitu pula dengan kalimat favorit yang biasa diteriakkan oleh para kandidat anggota dewan setiap musim pemilihan. "Saya terlahir dari keluarga miskin dan menjadi seperti sekarang dengan usaha keras." Ucapan seperti ini, bisa meraih suara pemilih yang mayoritas berasal dari keluarga tidak berada. Pemilih akan dengan senang hati memberikan suaranya kepada orang yang merasakan hal yang sama dengannya. Semakin banyak poin simpati yang diserang, semakin besar pengaruh ucapan kita terhadap lawan bicara.

Tunjukkan *Passion* yang Besar

Passion Lebih Unggul daripada Spesifikasi

"Orang yang pandai berbicara biasanya penuh semangat. Selain itu, ketertarikan dan gairahnya akan pekerjaan akan tampak saat berbicara."

Itu adalah ucapan Larry King, sang raja *talkshow*. Kemampuan berbicaranya disebut-sebut luar biasa apabila dibandingkan dengan orang lain. Namun, ia tidak mengawali kariernya menjadi pembawa acara yang berkilau. Secakap apa pun kemampuan bicaranya, seorang pendatang baru yang pengalaman siaran sangat kurang tidak akan mungkin diberikan mandat sebagai penyiar radio. Ia bahkan pernah menjalani hidup sebagai pengangguran yang tidak punya uang sepeser pun.

Meskipun demikian, ia tidak menyerah dan mencoba memasarkan dirinya kepada penanggung jawab siaran.

"Saya mencintai radio lebih dari siapa pun. Sejak kecil, saya hanya bermimpi menjadi penyiar radio. Oleh karena itu, saya terus latihan berbicara. Posisi apa pun tidak apa-apa, tapi tolong beri saya kesempatan. Saya akan berikan kemampuan terbaik saya dan membuktikan bahwa Anda tidak salah memilih."

Sang penanggung jawab siaran yang merasakan semangatnya pun menjawab,

"Kau benar-benar hebat. Orang lain biasanya hanya menunggu munculnya iklan lowongan kerja di rumah, sedangkan kau setiap hari mendatangiku. Itu artinya kau begitu mencintai dan menginginkan pekerjaan sebagai penyiar. Aku bisa merasakan semangatmu yang luar biasa. Baiklah. Sekarang mungkin belum ada, tapi nanti jika ada lowongan, aku akan menghubungimu."

Begitu pintu kesempatan terbuka bagi Larry King yang sejak lulus SMA telah mengembara dengan berbagai pekerjaan. Ia mengisi posisi penyiar radio yang kebetulan kosong dan meraih ketenaran, hingga akhirnya menjadi pembawa acara bincang-bincang yang mendunia dalam *'Larry King Live'* di CNN.

Lain lagi cerita dari Steve Jobs, yang presentasi dengan penuh semangat. Konferensi produk baru IT umumnya terkesan kaku dan membosankan. Steve Jobs berhasil menepis anggapan ini. Ia menunjukkan semangat akan produk barunya dengan segenap tenaga. Ia mengubah presentasinya menjadi sebuah pertunjukan dahsyat layaknya seorang penyanyi *rock*. Setiap kali ia mengucapkan kata-kata berikut, penonton bersorak-sorai dengan jantung berdegup kencang.

- *Extraordinary* (luar biasa)/ *amazing* (menakjubkan)/ *awesome* (hebat)/ *cool* (keren)/ *incredible* (tidak masuk akal)/ *unbelievable* (sulit dipercaya)/ *wow*

Menurut Dale Carnegie, jika seorang pengajar ingin menunjukkan kemampuan terbaiknya maka ia harus mengontrol kondisi dirinya. Selain perasaan jangan sampai menurun, ia juga berkata seperti ini,

"Semangat, energi, dan *passion* adalah kualitas pertama yang saya lihat saat mencari pengajar. Seperti angsa liar yang beterbangan di kebun gandum saat musim gugur, banyak orang akan berkumpul di sekeliling pembicara yang dinamis dan memancarkan atmosfer hangat."

"Dalam wawancara kerja terbuka di sebuah bank, ada satu kejadian menarik. Salah seorang pelamar menyerahkan video berdurasi tiga menit. Dalam video itu, tampak si pelamar berkeliling ke seluruh pelosok negeri sambil memegang spanduk bertuliskan logo perusahaan sambil menari dan bernyanyi bersama orang-orang. Tim pewawancara yang menonton tayangan tersebut tersentuh dengan api semangat pelamar ini dan si pelamar pun lulus."

Kisah ini sering saya bawakan dalam kelas untuk para mahasiswa yang sedang menyiapkan wawancara kerja. Beberapa universitas seperti *Ewha Woman University, Baekseok University,* dan *Kukmin University* menekankan mata pelajaran *"passion"* saat memberikan kuliah tentang teknik wawancara. Sebagus apa pun spesifikasi yang dimiliki, jika seseorang tidak memiliki *passion,* maka akan sulit baginya untuk mengharapkan

hasil yang baik dalam wawancara. *Passion* adalah karakteristik yang tidak dapat dilepaskan dari seseorang.

Seolah merefleksikan hal ini, perusahaan Samsung pun baru-baru ini memasukkan *passion* sebagai kata kunci saat merekrut pegawai baru. Samsung melihat *passion*, orisinalitas, inovasi, dan moral lebih penting daripada spesifikasi yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan seperti almamater. Terkait *passion* terhadap pekerjaan dan masa depan. John Francis Welch Jr berpendapat bahwa eksekutif masa depan harus memiliki "4E+E", yaitu *Energy, Energize, Edge, Execution*, dan *Vision*. Terlihat bahwa *passion* atau energi berada di urutan terdepan.

Pekerjaan Besar Pun Tidak Akan Terwujud Tanpa *Passion*

Dalam buku *Leadership Promises for Your Work*, pakar *Leadership* dunia John C. Maxwell menyebutkan bahwa ada 21 kualitas yang diperlukan oleh seorang pemimpin, yaitu *passion*, kunci yang menentukan takdir. Ia menjelaskan lebih lanjut mengenai empat ciri khasnya.

Langkah Pertama Menuju Sukses

Orang yang mempunyai *passion* memiliki mimpi mewujudkan hal besar. Sebaliknya, orang yang tidak mempunyai *passion* tidak tertarik sama sekali tentang hal besar. Hati yang berniat melakukan sesuatu akan menentukan takdir orang tersebut. Semakin kuat *passion*, keinginan pun semakin besar seiring dengan kemungkinan. Ralph Emerson pernah berkata,

"Sebuah hal yang besar tidak akan terwujud dengan baik tanpa adanya *passion*."

Menumbuhkan Kemauan

Para atlet umumnya akan terus bertahan dalam keadaan yang melelahkan sekalipun. Petinju yang tetap berusaha bangkit walaupun sudah jatuh, pelari maraton yang terus berlari hingga terpincang-pincang, dan atlet panahan yang tidak menyerah hingga akhir pertandingan meskipun anak panahnya berkali-kali meleset dari target. Semua karena dorongan *passion*. Semangat inilah yang menopang kemauan kuat. Tidak ada yang dapat menggantikan semangat yang merupakan sumber kemauan. Jika Anda menginginkan sesuatu dengan sepenuh hati, akan muncul tekad untuk memperolehnya.

Mengubah Seseorang

Katakan ada seorang yang tidak memiliki talenta khusus, tidak mempunyai uang, dan tidak memiliki koneksi, dan suatu hari menjadi pebis : sukses. Apakah yang membuatnya berhasil? Semangat: Semangatlah yang mengubahnya menjadi orang yang lebih tekun dan produktif. Semangat memiliki pengaruh yang lebih kuat daripada sifat terhadap seseorang.

Seorang lansia yang ingin melebarkan jalan berencana untuk memindahkan dua buah gunung besar. Walaupun sebentar lagi ajal menjemput, ia setiap hari menggali gunung dan membuang tanahnya ke laut. Ia berkata bahwa keturunannya akan meneruskan pekerjaannya menggali gunung bila ia mati. Dewa Gunung yang terperanjat dengan semangat lansia itu berpikir bahwa ia bisa kehilangan tempat tinggalnya bila terus-terusan seperti ini. Maka sang Dewa pun buru-buru menghadap Tuhan di langit, dan langsung memindahkan kedua gunung tersebut jauh-jauh. Jika api semangat telah menyala di dalam dada seseorang, maka ketidakmungkinan pun akan lenyap seperti uap.

Apakah Anda sedang merencanakan hal besar? Maka jangan lupa sisipkan semangat yang besar dalam ucapan Anda. Semangat itu akan menyebar ke sekitar Anda dan akan membantu Anda untuk melangkah maju. Suara, lafal, *gesture*, dan konten. Semua memiliki peranan penting dalam berbicara. Namun, semangat adalah mantra terbaik untuk mewujudkan masa depan yang Anda impikan.

PERBEDAAN JUARA 1 DAN JUARA 2 TERLETAK PADA UCAPANNYA

BAB V

SUARA BERGEMA
MENYOKONG ISI

Gema Suara yang Menarik Orang

Setengah Udara Setengah Suara

Seorang pengacara wanita berusia 30-an awal datang mencari-ku. Setelah berbagi cerita sambil minum teh, saya langsung bisa mengetahui masalah apa yang sedang dihadapinya. Suaranya. Ia memiliki suara yang tipis dan lemah, sehingga mempunyai kebiasaan berbicara terbata-bata.

"Saya... seorang pengacara. Soal lain tidak ada masalah. Saya memiliki pendapatan sesuai kerja keras saya. Hanya satu yang menyusahkan saya. Saya tidak bisa berbicara dengan baik. Saat masih sekolah, saya tidak menyangka bahwa hal ini akan menjadi masalah besar. Namun, setelah jadi pengacara dan menjalani kehidupan sosial, hal itu menjadi kompleks bagi saya."

Bagi seorang wanita, suara yang ia miliki sebetulnya tidaklah jelek. Karena hal tersebut untuk memancing insting melindungi klien. Namun untuk urusan bisnis, hal itu bisa menjadi sebuah

rintangan. Ia harus berbicara dengan meyakinkan di depan hakim dan juga kliennya.

Saya memberikan saran kepadanya.

"Cara bicara dan suara yang memberi kesan baik sangatlah penting untuk kegiatan bisnis. Ada yang sejak lahir memiliki suara seperti itu. Ada juga yang tidak, tetapi bisa memilikinya dengan rajin latihan. Saya sarankan, Anda mencoba latihan berbicara dengan memotong suku kata. Seperti saat melakukan *staccato* tangga nada, berbicara pendek-pendek dan jangan sambung setiap suku kata. Dengan begitu, Anda akan merasakan perubahan suara Anda."

Suara memang sangat penting untuk bisa berbicara dengan baik. Kebanyakan wanita menganggap suara lebih penting daripada faktor nonverbal lainnya saat mendengar pria berbicara. Walaupun wajahnya biasa saja, pria yang memiliki suara indah lebih meyakinkan. Pembicara sekaligus motivator dunia, Zig Ziglar berpendapat bahwa suara seorang *salesman* bisa bernilai jutaan dollar.

"Instrumen terpenting dalam penjualan adalah suara *salesman*. Menurut para *orthophonist* (terapis berbicara), orang yang terlahir dengan suara enak didengar tidaklah lebih dari 5%. Meskipun demikian, sisanya dapat mengubah suaranya menjadi lebih baik lewat latihan."

Seperti apa warna suara yang disukai banyak orang? Suara yang jelas dan bergema. Pada dasarnya, untuk memiliki suara yang bergema harus menyimpan banyak udara di dalam mulut. Seperti istilah *'Gonggi ban Sori ban'* (*Half Air, Half Sound*) yang sering diucapkan Park Jin Yeong dalam acara *'K-POP Star'*. Berdasarkan sebuah statistik, aktor yang memiliki suara menarik adalah Lee Sun Kyun, Lee Byung Hun, Sung Si Kyung, dan Ha

Jeong Woo. Peringkat pertama diduduki oleh Lee Sun Kyun yang memperoleh 44,6% suara, sedangkan peringkat kedua oleh Lee Byung Hun dengan 25,3%. Keduanya sama-sama memiliki suara yang menggema.

Suara Lee Sun Kyun terdengar merdu karena gaung besar di lubang hidungnya. Suaranya begitu menggema hingga tidak perlu mik lagi. Saya menyebut suara ini sebagai *Sky Cotton Candy* (SCC) atau suara yang manis seperti gulali. Untuk memperoleh suara hidung seperti ini, harus sering berlatih mengeluarkan suara *"mm"* dan *"ng"*. Sedangkan Lee Byung Hun memiliki suara bass yang identik dengan gema. Suaranya menunjukkan vokal tingkat tinggi yang membedakan dengan artis lainnya. Deklamasi puisinya dalam sebuah album kompilasi paling menunjukkan hal ini.

> Ada yang kucintai
> Saat kusikat gigi, kucuci wajah, dan kubasahi
> rambut di pagi hari
> Aku tahu bahwa ada yang kucintai.

Tiga Cara Mudah Mengolah Suara

Saya baru mengetahui bahwa suara saya bagus saat di bangku SMA. Saat mendengar pujian guru tentang suara saya, saya seperti menemukan diri saya yang baru. Momen ini membuat saya tertarik terhadap suara dan berusaha untuk mengeluarkan suara lebih baik. Puluhan hingga ratusan kali saya rekam suara saya sendiri, lalu saya dengarkan, dan perbaiki. Saya juga pernah menirukan suara pembawa acara dan penyiar radio

terkenal. Saya mencoba berbagai usaha untuk membentuk suara yang menarik. Saya menghabiskan waktu seperti teman-teman belajar bahasa Inggris atau bahasa Jepang. Suatu hari, saya terpilih menjadi reporter sebuah perusahaan siaran. Setelah itu, saya menjadi *voicetainer* dengan berbagai spektrum suara dan melakukan siaran dan *public speaking*.

Ada peribahasa yang mengatakan butuh lebih dari sekadar mutiara untuk membuat sebuah kalung. Konten yang bagus harus ditopang oleh suara yang menggema agar lebih memancar. Biarkan konten ucapan menari bersama alunan suara yang indah. Berdasarkan pengalaman saya selama ini, ada tiga cara membentuk suara yang dapat saya berikan untuk diikuti oleh siapa saja. Vokalisasi ala pendengar, melenturkan organ artikulasi, dan bernapas seperti aktor Choi Bool Am. Dengan rutin melakukan latihan seperti ini, suatu ketika suara Anda akan berubah menjadi merdu.

Vokalisasi

Ada suara yang biasa dikeluarkan oleh para pendengar. Suara reaktif seperti *"mm"*, *"ah"*, *"oh"*. Untungnya hal ini bisa diikuti dengan mudah oleh siapa pun dan di mana pun. Ketika Anda membuat bunyi *"mm"*, gelombang suara akan menjalar dari hidung ke ujung kepala dan tepi wajah sehingga suara menjadi lebih dalam. Saat kita mengucapkan *"aa"*, rongga mulut terbuka lebar sehingga suara lebih bergema. Sedangkan saat mengeluarkan suara *"oo"*, hal itu membuat pergerakan rahang sehingga artikulasi lebih fleksibel.

Hal tersebut terlihat sederhana, tapi efeknya sangat luar biasa. Bahkana ada seorang dosen jurusan Drama dan Perfilman di sebuah universitas yang meminta saya mengajari mahasiswanya teknik vokalisasi *"m, a, o"*. Mari ubah suara menjadi menjadi lebih sempurna dan berkelas dengan teknik vokalisasi *"m, a, o"*.

Melenturkan Organ Artikulasi

Banyak orang yang berbicara dengan lafal yang tidak tepat akibat kebiasaan yang salah, dan untuk memperbaikinya harus dengan latihan menggerakkan organ artikulasi dengan benar. Di bawah ini adalah bunyi untuk mengaktifkan bibir, rahang, dan lidah. Lakukan latihan ini sesering mungkin untuk melenturkan organ artikulasi.

- Bibir: *Ma Ba Ta*
- Rahang: *Ta Na Da*
- Lidah: *La Li Lu*
- Hidung: *Hong Kong Song*

Bernapas ala Choi Bool Am

Aktor Choi Bool Am mengeluarkan suara *"pha"* sambil ter-senyum. Ini adalah contoh yang sangat bagus untuk melatih pernapasan. Napas diperlukan untuk menghasilkan suara yang bergema. Tempat kursus berbicara biasanya mendorong untuk pernapasan perut, yang sebetulnya tidak perlu dipelajari secara

khusus. Kita dapat melakukannya dengan mengeluarkan suara seperti Choi Bool Am. Cobalah keluarkan suara *"pha"*. Dengan begitu, Anda akan merasakan diafragma Anda terbuka lebar dan napas menjadi lebih dalam.

Sosok yang Menawan Telinga

— Lee Byung Hun/Lee Seo Jin

Suara Bariton yang Menggetarkan Hati

Kau tak pernah tahu
Kau telah membuatku berdebar
Cinta yang indah dan menyakitkan ini
Kita pernah bersama
Akulah kendaraanmu
Hidupmu yang bersinar
Live brilliant

Narasi di atas dibawakan oleh Lee Byung Hun dalam iklan Hyundai beberapa tahun lalu. Jika kata kendaraan dihilangkan, teks di atas akan menjadi puisi yang indah. Dengan suara baritonnya yang khas, Lee Byung Hun memberikan rasa percaya terhadap produk kepada konsumen yang rata-rata berusia 30-

50 tahun. Namun, aktor internasional yang telah masuk ke Hollywood ini tidak tampak sedikit pun dalam tayangan iklan tersebut.

Mengapa? Apakah karena bayarannya terlalu tinggi? Apakah citranya tidak cocok dengan mobil Hyundai? Tidak, karena ia mampu memperlihatkan eksistensinya walaupun hanya lewat suara. Suaranya sudah cukup mewakili citranya yang menghanyutkan perasaan dan dapat dipercaya. Dengan tayangan menyentuh dan musik latar melodi piano, suaranya mengalun dan tidak menunjukkan kekurangan apa pun.

Lee Se Jin juga memiliki suara bariton seperti Lee Byung Hun. Suaranya dalam drama kolosal *'Damo'* telah menggetarkan hati banyak penonton wanita, seperti ketika berdialog, "Aku juga sedih. Sebelum menjadi juniorku, kau sudah seperti adikku. Jangan membuatku sedih."

Contoh tokoh lain yang memiliki suara sedang adalah Oprah Winfrey, Barack Obama, dan Hillary Clinton. Umumnya, suara tinggi terdengar ceria, suara sedang terdengar lembut, dan suara rendah terdengar berat. Sementara suara Lee Byung Hun dan Lee Jin terdengar lembut dan berat. Suara bariton memiliki frekuensi 90-100 Hz sehingga terkesan stabil, cerdas, dan dapat dipercaya.

Kita lihat Obama. Dalam pidatonya sebagai kandidat presiden di konvensi Partai Demokrat pada 2012, suara baritonnya yang menggema bagaikan seorang penyanyi telah menghipnotis para audiens. Rakyat Amerika seakan tidak sedang mendengarkan pidato seorang politikus, melainkan konser seorang penyanyi.

"Amerika, kita tidak bisa mundur. Ada banyak hal yang harus dilakukan. Banyak anak-anak yang harus dididik, banyak tentara veteran yang harus dijaga, ekonomi yang harus diselamatkan, kota yang harus dibangun kembali, dan lahan pertanian yang harus dilindungi. Demi keluarga yang harus dijaga dan kehidupan yang harus dipulihkan, kita tidak boleh mundur. Amerika, kita tidak bisa mundur. Kita tidak bisa berjalan sendirian. Detik ini, pada pemilihan ini, kita harus bersumpah sekali lagi demi masa depan kita. Mari kita penuhi harapan-harapan itu, janji-janji perlindungan tanpa pengecualian, janji Amerika, dan pesan-pesan dalam kitab suci. Terima kasih. Tuhan, berkatilah kami, berkatilah Amerika Serikat."

Ada satu pertanyaan yang diajukan kepada saya oleh pebisnis, dokter, pengacara, akuntan publik, dan konsultan profesional. Bagaimana caranya agar bisa bersuara bagus. Pekerjaan mereka mengharuskan memiliki suara yang dapat dipercaya. Suara yang dibutuhkan saat mengajari atau memerintah bawahan, berkonsultasi dengan pasien, atau berdiskusi dengan klien soal masalah hukum atau akuntansi.

Apabila seorang CEO memberikan perintah dengan suara serak atau cempreng, apakah anak buahnya dapat benar-benar merasakan keseriusannya? Tentu wibawa dan penyampaian pesannya akan menurun. Yang lebih parah, ada kemungkinan kepemimpinannya akan goyah. Sebagai komandan tertinggi di perusahaan, ia tidak bisa menjadi kaya dengan karakter suara yang tidak bagus.

Bagaimana dengan dokter? Tidak berlebihan jika dokter disebut profesi yang mengandalkan kepercayaan. Bagaimana

kita akan mempercayakan hidup kita kepadanya jika ia tidak bisa dipercaya? Oleh karena itu, seorang dokter perlu meyakinkan dengan suara sedang. Pasien akan menjauh jika seorang dokter berbicara dengan suara tipis dan lemah, atau dengan cepat dan tidak jelas.

Membentuk Suara Bariton dengan Latihan

Begitu pula dengan pekerjaan lainnya. Mereka memerlukan pelatihan suara sebagai bagian untuk meningkatkan daya saingnya. Untuk menyulut rasa percaya diri mereka, ini yang saya katakan.

"Anda tidak perlu kecewa karena tidak dilahirkan dengan suara bagus. Dengan latihan giat, Anda bisa membentuknya. Para penyiar rata-rata memiliki suara yang bagus. Tidak sedikit di antara mereka yang memiliki suara merdu harus berlatihan suara (*voice training*). Oleh karena itu, Anda juga sebaiknya menjalani latihan tersebut selama beberapa bulan, pasti Anda bisa memiliki suara bagus."

Tentu ada juga orang yang tidak berhasil. Orang yang memiliki kelainan pada pita suara, bersuara serak, bersuara gemetar, atau bersuara tipis dan tinggi, tidak juga membaik meskipun telah berusaha. Namun, umumnya mereka yang mengikuti sekolah vokal dapat mengeluarkan suara bulat. Ada empat hal yang saya fokuskan saat melatih vokalisasi suara sedang.

Gunakan Getaran Garis Tulang Pipi

Tidak ada penyanyi bertulang pipi lebar yang tidak bersuara dalam. Semakin lebar tulang pipi, suara akan lebih menggema seperti kontrabas. Jangan mengeluarkan suara hanya dari bibir dan tenggorokan untuk menggetarkan tulang pipi. Anda dapat berlatih vokal "mm, aa, oo". Suara "mm" akan menggetarkan tulang pipi, suara "'aa" akan memperlebar rongga suara, dan suara "oo" akan membentuk bibir dengan tegas.

Membuka Diafragma

Anda dapat melakukan ini dengan teknik pernapasan ala Choi Bool Am yang telah dijelaskan sebelumnya. Dengan mengeluarkan suara "*pha*", Anda akan merasakan suara semakin dalam. Anda dapat merasakan gema suara yang semakin luas dengan mengaum seperti harimau atau menguap.

Menyimpan Banyak Udara di Mulut

Hal ini sesuai dengan isitilah "*Conggi ban Sori ban*" dari JYP. Jangan memberi penekanan di tenggorokan dengan kondisi bahu tegang. Jangan juga mengeluarkan suara hidung.

Jangan Berbicara dengan Cepat

Suara sedang tidak cocok dengan cara bicara yang cepat seperti senapan. Untuk bisa menghasilkan suara sedang yang optimal, tempo bicara harus diatur dengan baik. Perhatikan juga kondisi mental dan atur pernapasan.

Laut yang Jernih

— Song Joong Ki/ Kim Soo Hyun

Suara Bak Laut Jernih

"Suaranya yang stabil sangat enak didengar."

"Suaranya membuat saya fokus pada acara."

"Suaranya menghanyutkan."

Komentar umum para pemirsa tentang suara Song Joong Ki ketika membawakan narasi film dokumenter MBC pada 2011, *'Tears of South Pole'*. Ia berhasil memikat hati penonton dengan suaranya yang jernih. Seperti wajahnya yang polos, suara sedangnya dipenuhi rasa ingin tahu. Ditambah artikulasinya yang tepat dan napas yang tenang. Hal itu membuat pemirsa tertarik untuk duduk di depan televisi.

Suara jernihnya merepresentasikan anak muda usia 20-an yang sehat dan segar. Suara sedangnya berbeda dengan suara Lee Byung Hun dan Lee Seo Jin. Jika suara mereka serupa

dengan laut biru yang dalam dan tak berujung, suara Song Joong Ki mirip dengan laut yang dalam, tetapi jernih. Dapatkah Anda membayangkannya? Cobalah untuk menonton drama *'Descendant of the Sun'*.

Song Joong Ki menghidupkan karakter tokoh kapten Yoo Si Jin sebagai tentara yang romantis, sederhana, jujur, dan cerdas melalui suaranya. Berikut ini adalah beberapa bagian dalam dialog.

"Mau aku minta maaf? Atau mengaku?"
"Jangan anggap dirimu kalah karena ketahuan. Semakin kau begitu, semakin aku suka."
"Setelah ini, pikirkan aku saja."

"Aku akan melindungi tanah airku."
"Tidak ada tugas yang lebih penting bagiku daripada kehormatan bangsa."

"Aku bukan om-om."
"Aku percaya dengan teman-temanku. Maka kau juga harus memercayai mereka."
"Putuskan dengan tenang, sambil melihat badanku yang seksi dari belakang."

Kita lihat tiga kalimat awal. Kalimat pertama membuat penonton wanita berdebar tanpa henti. Suaranya semakin menambah cita rasa romanti. Dua kalimat berikutnya mengandung semangat patriotik seorang tentara. Suara sedangnya menampilkan karakter tentara dengan baik, sedangkan tiga kalimat terakhir menunjukkan humor dan kelakar menyebalkan

khas anak mu a. Terutama lelucon terakhir, kalimat itu dipenuhi dengan humo menggoda dan nakal.

Suaranya yang jernih membuatnya mampu menampilkan berbagai adeg an romantis, dapat dipercaya, dan cerdas. Seperti batu zamrud yang memantulkan sinar hijau terang nan misterius, suaranya n merefleksikan berbagai karakter dengan baik.

Lawan ma nya, Song Hye Kyo juga memberikan perpaduan yang manis d i segi suara.

Keduanya menyajikan harmonisasi sempurna yang tetap enak dinikm i walaupun hanya lewat suara seperti ketika mendengar s ndiwara radio. Song Hye Kyo memiliki suara yang jernih, rah, dan murni seperti citra dirinya. Jika Anda mencari wani dengan suara sejernih lautan, maka ia termasuk di dalamnya.

Temukan Ra ge Jangkauan Vokalmu dan Berlatihlah

Pemeran drar *'My Love From the Star'*, Kim Soo Hyun juga memiliki suar sedang yang kuat dan menarik. Ia menggunakan suaranya sec a leluasa dalam drama ini. Ia bernapas dengan tenang dan tikulasinya yang tepat hampir setara dengan seorang peny r. Banyaknya udara di dalam mulut membuat suaranya ber ema lebih keras. Anda akan terhanyut dalam dramanya jika sudah mendengar dialognya.

"Kau tahu kenapa orang-orang takut mati? Sebab ia akan dilupakan. Se ab dunia yang ditinggalkannya akan tetap sebagaimana ada ya, sementara ia kan dilupakan. Namun, aku tidak takut. Meskipun aku meninggalkan dunia ini dan pergi ke dunia lain sehingga tidak ada se rang pun yang mengingatku,

aku tidak peduli. Namun sekarang, sepertinya aku agak takut. Karena sekarang ada seseorang tidak ingin melupakanku."

Suaranya ini mencapai puncaknya dalam iklan Lemona. Ia seakan sedang berbicara dengan suara baritonnya yang seksi kepada sang pacar.

"Biar aku yang bawakan semuanya, karena kau terlalu cantik."

Banyak wanita yang melihat iklan ini terpesona oleh suaranya.

Kim Soo Hyun berlatih vokalisasi secara khusus sejak remaja. Ibunya memasukkannya ke kursus akting atau kursus berbicara agar ia yang pemalu bisa berinteraksi dengan orang lain. Ia memilih kelas akting, dan ini terjadi saat ia duduk di kelas 1 SMA. Sejak ia aktif mengikuti kelas akting dan klub teater, suara baritonnya terbentuk. Pada saat bersamaan, sifatnya yang tertutup perlahan-lahan berubah menjadi terbuka. Untuk menghasilkan suara bariton, diafragma harus terbuka dan mampu menghirup banyak udara ke dalam perut, sehingga rasa keberanian pun terasah dengan sendirinya.

Suatu hari, seorang *sales* asuransi berwajah tampan datang kepada saya. Ia adalah pegawai baru di perusahaan asuransi. Ia memperkenalkan dirinya dengan nada "sol" yang khas. Ia ingin memperbaiki suaranya yang tinggi dan beralih profesi menjadi tutor di perusahaan. Suaranya yang tinggi membuat tenggorokannya sering serak dan tidak nyaman, serta ia ingin memiliki suara bariton seperti Song Joong Ki. Saya memintanya untuk menganalisis suaranya sendiri.

"Coba tekan pusar Anda dengan kedua ibu jari, lalu keluarkan bunyi 'aa'. Bunyi 'a' yang paling terasa nyaman adalah suara asli Anda."

Hasilnya, ternyata jangkauan *range* vokalnya bisa sangat rendah. Ia sebenarnya bersuara rendah, tapi pekerjaan menuntutnya untuk mengeluarkan suara tinggi, karena itu tenggorokannya selalu serak. Beruntung ia telah beralih ke pekerjaan yang tidak memerlukan suara tinggi. Jika ia melatih suara rendahnya dengan baik, ia juga bisa mengeluarkan suara bariton seperti Song Joong Ki.

Song Joong Ki atau Kim Soo Hyun adalah contoh pemuda usia 20-an yang memiliki suara sedang. Suara seperti ini akan mengesankan bagi tim pewawancara kerja dan menumbuhkan rasa percaya diri yang terbentuk saat latihan.

Annatainer Kaya Karakter

— Kim Seong Joo/Jun Hyun Moo

Beri Karakter Pada Ketenangan Ucapan

"Kita ketahui 60 detik lagi."

"Sixty Seconds Man" yang terkenal dengan kalimat ini adalah Kim Seong Joo. Pembawaannya yang tenang dan peka sebagai pembawa acara membuat acara *'Super Star K'* begitu menyenangkan. Ia membuat penonton berdebar-debar dengan kalimat di atas, yang dilontarkannya dengan suara sengau yang tinggi pada momen yang menentukan. Ia adalah seorang *annatainer* yang luar biasa yang menggabungkan kelebihan seorang penyiar (*announcer*) dengan kepekaan untuk menghibur.

Kita dapat menemukan kualitasnya dengan melihat program siaran yang serupa, *'The Great Birth'*. Pembawa acara yang bertema audisi ini adalah seorang penyiar wanita. Wanita yang berangkat dari seorang presenter berita menarik perhatian dengan gaun *one-piece* tanpa lengan dan potongan rambut pendek yang sesuai dengan program hiburan. Namun, perannya tidak lebih dan tidak kurang dari seorang pembawa acara biasa saja. Sepanjang acara, ia hanya membacakan naskah layaknya seorang penyiar dan tidak pernah sekalipun menampilkan daya tarik humanis atau kalimat yang identik dengan dirinya. Lalu? Keseruan atau ketegangan dramatis program itu merosot jauh.

Di titik ini, tampak suara Kim Seong Joo bersinar di beberapa program hiburan. Suaranya tetap tenang seperti penyiar, tapi juga diiringi oleh suara sengau seperti seorang *entertainer*. Sekarang ia banyak melakukan improvisasi dalam program *'King of Mask Singer'* tanpa kehilangan inti acara tersebut yang menunjukkan karakternya dengan baik. Suaranya yang menghibur dan improvisasinya tidak tampak dilebih-lebihkan atau dibuat-buat. Oleh karena itu, bintang tamu pun terbahak-bahak dengan sendirinya.

Ia menapaki jalan sebagai *annatainer* karena karakter terpendam yang ada dalam dirinya. Ia pernah menggantikan Son Suk Hee sebagai pembawa acara sebuah program, tetapi tidak berlangsung lama. "Pada saat berdiskusi terkait mantan presiden Jeon Du Hwan dengan penulis editorial, saya tidak bisa menahan diri untuk menirukan suara mantan presiden Jeon Du Hwan. Semenjak itu, saya menjauh dari program analisa berita," ungkapnya setelah meninggalkan pekerjaan itu.

Jun Hyun Moo juga memiliki suara *annatainer*. Ia juga terkesan ceriwis seperti Kim Seong Joo dan memiliki selera menghibur yang bagus. Ia menunjukkan kefasihan bicaranya dengan suara hidung yang tinggi yang dikeluarkan secara bebas. Suara menggema yang rendah. Meskipun pernah dicap

tidak sensitif karena kadang berimprovisasi secara berlebihan, sekarang ia dicintai oleh banyak orang. Kemampuannya membawakan acara dapat dikalkulasikan sebesar 80 % dan citra ceriwisnya sebesar 20 %. Bakat menghiburnya bukan bawaan lahir, tetapi ia kembangkan dengan usaha.

"Saya adalah tipe pengusaha. Saya bisa sampai seperti ini berkat usaha, walaupun ada hal yang tetap tidak bisa kita peroleh hanya dengan usaha. Orang-orang seperti Eun Ji Won, Kim Jong Min, dan Ta Jae Hun lucu sejak lahir. Sesuatu yang tidak bisa diikuti dengan mudah lewat usaha. Mereka sangat bebas dan memiliki kreativitas atau bahan lelucon yang sulit ditemui pada orang biasa. Setiap kali syuting bersama mereka, saya selalu berpikir 'Darimana mereka dapat ide mengatakan itu?'

Untuk *annatainer* wanita, kita bisa menyebut Oh Jung Yun dan Choi Eun Gyung. Sekarang ini selain berperan sebagai jurnalis, penyiar juga dituntut untuk memiliki bakat sebagai pembawa acara. Panggung gerak akan sempit jika hanya mengandalkan cap sebagai penyiar dan citra sebagai pembawa acara. Oleh karena itu, banyak *annatainer* yang kini mulai bermunculan. Para calon penyiar pun sejak dini sudah bermimpi menjadi *annatainer*.

Suara *Annatainer* adalah *Cheerleader*

Kalau begitu, apa yang dibutuhkan dalam suara *annatainer*? Ada tiga hal. Pertama, berbicara dengan jelas. Ini merupakan hal mendasar bagi seorang penyiar. Siapa pun yang ingin

menjadi penyiar harus menguasai hal ini pada saat latihan vokal. Para calon penyiar berlatih artikulasi dengan berbicara sambil menggigit pulpen. Caranya dengan menggigit pulpen atau pensil dan pastikan terdapat ruang gerak bagi lidah, lalu bersuaralah. Anda dapat menggunakan bunyi berikut untuk latihan.

- *Aya eoyeo oyo uyu eu i*
- *Ga na da ra ma ba sa a ja cha kha tha pha ha*
- *Gang nang dang rang mang bang sang ang jang chang*
- *khang thang phang hang*
- *Gak nak dak rak mak bak sak ak jak chak khak thak phak hak*
- *Gi ni di ri mi bi si I ji chi khi thi phi hi*

Selanjutnya, suara hidung bernada tinggi. Suara hidung cocok untuk menciptakan suasana ceria, aktif, atau menyenangkan. Berbeda dengan berita, program hiburan lebih banyak menggunakan suara hidung untuk meningkatkan respons bintang tamu. Untuk bisa mengeluarkan suara hidung, Anda harus tahu jenis-jenis suara yang mengaktifkan organ bunyi. Anda dapat membentuk suara hidung melalui latihan mengeluarkan bunyi seperti *"hongkhongsong"*.

- Gerakan bibir: *mabapha mabapha mabapha mabapha*
- Gerakan rahang: *tanada tanada tanada tanada*
- Gerakan lidah: *raririu rariru rariru rariru*
- Gema hidung: *hongkhongsong hongkhongsong hongkhong-song hongkhongsong*

Terakhir, suara ritmis. Program hiburan harus berirama seperti gelombang, kadang pelan kadang cepat, kadang tinggi kadang rendah. Dengan begitu, akan terasa keseruannya. Nada rendah dan lambat pada saat pembukaan, serta nada tinggi dan cepat pada saat muncul adegan yang seru. Seorang *annatainer* dapat berfungsi seperti *cheerleader*, yang membuat bintang tamu bersemangat dengan suaranya.

Pembawa Acara Komedi dengan Kekuatan Kata-Katanya

—Yoo Jae Suk/Kim Gura

Pendengar yang Baik Adalah Pembicara yang Baik

"Two Days One Night!"
"Infinity Challenge!"

Suara yang menggema di ruang keluarga pada hari minggu malam. Penonton dibuat tergelak dengan tingkah konyol para pengisi acara yang berlarian ke sana kemari demi melaksanakan sebuah misi. Coba perhatikan dua kalimat di atas sekali lagi. Di belakang kata *"two days"* ada kata *"one night"*. Kemudian kata *"infinity"* diikuti oleh *"challenge"*. Dari judul singkat tersebut, sudah terlihat karakteristik program hiburan yang berbeda dengan program hiburan lainnya. Sebuah acara yang ramai dengan sorak sorai.

Komedian pembawa acara program hiburan berbicara seperti memukul *janggu*. Mereka mampu mengontrol volume suara dengan baik. Mereka tidak pernah berkata datar dan lurus sepanjang acara. Karena akan membuat acara menjadi membosankan dan kehilangan peminat. Dengan pengaturan dinamika suara seperti ini, humor khas komedian akan hidup. Pembawa acara *'Infinity Challenge'*, Yoo Jae Suk mengungkapkan tentang awal mula ia menjadi komedian.

"Singkatnya, sewaktu masih sekolah saya berusaha keras membuat teman-teman saya senang. Saya sangat suka melihat mereka tertawa sehingga selalu berupaya untuk membuat mereka tertawa. Bahkan saya pernah sengaja menjawab salah, meskipun saya tahu jawabannya, supaya teman-teman tertawa."

Pria yang juga dijuluki Yoo Neu Nim (Dewa Yoo, penerj.) mencapai posisi sebagai pembawa acara komedian nasional setelah sekian lama tidak terkenal. Ia memulai debutnya sebagai komedian pada 1991 dan hanya menjadi komedian kelas teri hingga akhir tahun 90-an. Pada 2003, ia berhasil menyabet penghargaan kategori *variety show* dalam acara MBC Entertainment Award dan sejak itu ia memulai reputasinya sebagai pembawa acara terbaik hingga sekarang.

Ia memiliki citra lembut dan baik hati, dan tahu bagaimana memecahkan suasana. Dua sisi citra ini sangat cocok untuk seorang pembawa acara komedian. Citranya seperti seorang teladan sangat sesuai dengan peran seorang pembawa cara yang harus memimpin acara dengan tenang. Ia tidak takut menjadi bahan tertawaan dan menampilkan dengan sempurna kemampuannya sebagai seorang komedian. Hal itulah yang membuatnya menjadi raja pembawa acara komedian dan

mampu menyukseskan beberapa program populer seperti *'Infinity Challenge'*, *'Happy Together'*, *'Running Man'*, dan *'Same Bed Different Dreams'*. Dalam program-program tersebut, Anda dapat melihat karakteristik Yoo Jae Suk sebagai pembawa acara, yaitu peduli dan mendengarkan. Ia tidak pernah menguasai panggung atau memonopoli *mic* seorang diri. Justru sebaliknya, ia memberi kesempatan bicara sebanyak-banyaknya kepada tamu dan panelis, sementara dirinya mendengarkan dengan saksama. Kenapa ia lebih tertarik untuk mendengarkan? Ia berkata seperti ini:

"Bila kita ingin seseorang menyukai kita, kita harus mau mendengarkan bagaimana perasaan orang itu dan apa yang diinginkannya. Kalau sudah begitu, orang itu pasti akan menyukai kita."

Kefasihan Berbicara ataupun Suara Tidak Penting

Kim Gura juga merupakan pembawa acara komedian. Saat ini, ia menjadi pembawa acara *'Radio Star'*, *'King of Mask Singer'*, *'My Little Television'*, *'Same Bed Different Dreams'*, dan *'War of Words'*. Sebenarnya, ia tidak memiliki karakter yang khusus dan luar biasa sebagai seorang komedian. Lalu bagaimana ia bisa berdiri tegak sebagai pembawa acara komedian? Ada cerita menarik soal ini.

Tak Jae Hoon pernah bertanya kepadanya, "Gura, bagaimana bisa orang sepertimu, yang tidak punya talenta dan satu pun kemampuan yang mumpuni, punya banyak acara siaran?" Kim Gura pun menjawab dengan mantap.

"Betul sekali. Tidak ada satu pun yang saya bisa, entah itu meniru suara, menari, atau menyanyi. Singkatnya, saya tidak punya karakteristik apa pun."

Tak Jae Hun memandanginya dengan mata terbelalak. Ia khawatir ketidakacuhan Kim Gura semakin parah. Seolah-olah antara tahu dan tidak, Kim Gura pun pelan-pelan membuka mulutnya.

"Walaupun begitu, saya punya satu hal. Selain mengontrol bola, kecepatan juga penting bagi seorang *pitcher.* Saya pun memiliki 'kecepatan' itu, cepat menangkap. Karena itu, saya bisa makan dan hidup dari siaran."

Kim Gura memiliki kepekaan yang luar biasa. Kepekaannya ini yang membuatnya bisa disejajarkan dengan pembawa acara komedi lainnya. Anda bisa melihat improvisasi cerdasnya dalam program-program yang dibawakannya. Ia bisa berdiri di garis terdepan berkat kepekaan yang membuat lidah tajamnya bisa bereaksi secara spontan.

Lidah tajam Kim Gura sebenarnya lebih dekat kepada *blak-blakan.* Ia mampu menyadari tatapan orang lain. Jika ada yang berusaha menyembunyikan keadaan dirinya yang sebenarnya, maka Kim Gura akan membongkarnya tanpa ampun. Bila sudah begini, pembawa acara dan bintang tamu dapat mengobrol dengan nyaman tanpa ada tirai penutup, seolah-olah sedang duduk bersama di sebuah ruang sauna. Itulah yang membuat perasaan menjadi lebih baik seolah sesuatu yang tersumbat telah terbuka saat menonton acara Kim Gura.

Kim Gura juga mengatur dinamika suaranya dengan mahir saat memainkan lidah tajamnya. Ia akan menggunakan aksen saat menekankan sesuatu dan menggunakan nada biasa di saat normal. Mulut Kim Gura seperti drum. Suara drum yang penuh

dengan *beat-beat* kuat membuat rasa stres pendengarnya melayang dalam sekejap.

Latihan vokal sangat dibutuhkan untuk menjadi komedian ataupun pembawa acara hebat. Dengan latihan vokal, Anda juga bisa meniti jalan menjadi pembawa acara komedi seperti Yoo Jae Suk dan Kim Gura. Jika Anda resah karena suara Anda tidak bagus, Anda bisa mendengar saran Kim Gura. Dalam buku *'Utgyeoya Seonggonghanda' (Success with Laugh)*, ia menuturkan bahwa suara bukanlah hal yang yang mutlak.

"Kompleks seperti ini juga bisa disembuhkan dengan usaha. Mendengar suara komedian Park Gyung Rim saat ia debut pada 1998, siapa yang mengira ia akan sukses menjadi pembawa acara. Sebenarnya, asas 'lama-lama suka' juga berlaku bagi suara. Suara yang tidak enak lama-lama akan diterima jika sering didengarkan. Oleh karena itu, diperlukan usaha untuk menumbuhkan rasa suka. Sering-seringlah berbicara, sebab aktif berbicara justru lebih baik."

Jujur Tanpa Dibuat-buat

—Jung Yoon Jung/Lee Min Wung

Mengena dengan Kata Biasa

"Berkata dengan sungguh-sungguh dan sederhana, itulah yang paling penting. 'Wah, cantik sekali!' 'Betul, aku juga sudah lama menginginkannya!'. Kata-kata seperti ini lebih mengena. Inilah insting manusia. Saat merekomendasikan restoran, apakah kita menjelaskan rasanya begini dan begitu? Pasti kita akan langsung pada kesimpulan, seperti enak, mantap, luar biasa, kan?"

Itulah ungkapan *home shopping host* yang bisa menjual produk hingga 100 juta won/menit, Jung Yoon Jung. Ia menjelaskan rahasia penjualannya adalah berbicara dengan sederhana dan sungguh-sungguh. Ia adalah "Ratu Penglaris" yang mencatat rekor penjualan sebesar 10 miliar won pada

2011, 160 miliar won pada 2012, dan 240 miliar won pada 2013. Pada 2015, ia berhasil memecahkan rekor dengan catatan penjualan 9 miliar won selama 210 menit dalam program fashion Lotte Home Shopping, *Jung Show*. Rekor ini sangat hebat, mengingat acara ini tayang di malam Sabtu ketika semua perusahaan *home shopping* berkompetisi dengan ketat. Ia mampu menyingkirkan perusahaan pesaing yang terkemuka dan memimpin dengan keuntungan tiga kali lipat dari penjualan biasa yang hanya sekitar 3 miliar won.

Anda akan mengerti jika melihat ia berbicara dengan suaranya yang tinggi. Ia seakan tidak sedang menjual produk, melainkan hanya bercerita dengan hangat. Sebenarnya ia bersuara rendah. Setelah lulus dari jurusan drama, ia bekerja sebagai reporter demi menyambung hidup. Namun, setelah delapan kali melakukan kesalahan, akhirnya ia harus berhenti.

Setelah itu, ia mulai menjajaki dunia *home shopping host* dan mulai kembali latihan vokal dan artikulasi dari awal. Ia berlatih "a-i-u-e-o" sambil menatap cermin dan menaikkan *tone* suaranya. Ia juga berlatih sambil menggigit pulpen untuk mengeluarkan lafal yang tepat terutama untuk label asing. Otot wajahnya yang tadinya tidak terpakai kini mulai lentur. Hasil latihan kerasnya itulah yang melahirkan suaranya kini.

Ciri khas ucapannya adalah mampu menyentuh perasaan para ibu rumah tangga. Ia berbicara seakan bukan sebagai seorang *home shopping host*, melainkan seorang ibu rumah tangga yang sedang ikut arisan. Ucapannya tidak sulit. Ia hanya menggunakan ungkapan sehari-hari dengan nada tinggi. Ada lagi senjata yang tak bisa dilepaskan darinya. Setelah berbicara panjang lebar, ia akan bereaksi seperti seorang ibu-ibu.

"Hebat, kan?"

"Kenapa?"

"Wah!"

Ia juga memanfaatkan waktu jeda dengan baik dan mengatur tempo. Banyak bicara belum tentu baik. Ia harus membuat para pendengar lebih mendekat dengan memberikan jeda di antara ucapannya. Kata-katanya secara alami menggelitik perasaan para ibu rumah tangga. Konsumen membuka hatinya dengan senang hati, begitu pula dengan dompetnya. Ia mengungkapkan rahasia kemampuan bicaranya.

> "Orang yang pandai berbicara adalah yang berbicara dengan mudah. Dalam ucapannya, ia tidak menggunakan istilah atau kata yang sulit. Orang yang pandai berbicara hanya kesulitan saat menulis karena ia berusaha mencari kata yang keren. Tingkat pemakaian kata asing menjadi tinggi. Tulisan yang disusun dari kata yang biasa dipakai atau contoh yang sering kita temui lebih cepat mengena di hati. Omongan juga demikian. Tidak ada yang perlu ditambah lagi jika sudah menggunakan kata atau contoh yang sensitif. Sederhana, cepat, menarik, hidup, manis, asam, dan menusuk!"

Jangan Merayu dengan Memaksa

Shopping host Lee Min Wung pintar menyentuh perasaan wanita dengan perasaannya. Ia bisa meningkatkan penjualan hingga 3 miliar won hanya dalam waktu satu jam. Dengan citranya

sebagai pria baik, ia mampu menarik simpati konsumen wanita. Oleh karena itu, ia juga kerap muncul dalam tayangan *home shopping* yang mengiklankan produk untuk wanita, seperti pakaian, *make-up*, hingga pakaian dalam. Gaya bicaranya yang lembut dan hangat membuat para wanita hanyut tanpa daya.

Ucapannya sama sekali tidak berkesan memaksa orang untuk membeli produk. Bahkan, pernah pada satu siaran ia berkelakar hingga membuat rekannya sesama *host* tidak bisa berkata-kata, "Kibarkan bendera dengan semangat," sambil mengibaskan sebuah blus. Ia lebih mengutamakan pemirsa untuk menikmati acaranya. Berikut ini pendapatnya tentang gaya bicaranya sendiri.

> "Saat berbicara, saya tidak berpikir bahwa saya harus membujuk lawan. Saya lebih suka membuat orang-orang yang tidak berminat merasa senang daripada memaksanya membeli produk. Jika kita menceritakan kelebihan produk dengan cara yang menarik dan menyenangkan, orang yang melihatnya pun akan menikmatinya dan bisa jadi ia akan membelinya. Saya tidak suka memaksa dengan berkata 'Ini bagus, belilah'".

Penonton pasti akan memindah saluran jika terus dipaksa membeli barang yang tidak diminati. Oleh karena itu, ia lebih mengutamakan membuat orang senang, baik yang tertarik maupun yang tidak. Namun sebenarnya, lewat hal tersebut ia tengah memainkan "sihir" yang menyentuh perasaan halus wanita, sehingga mereka membuka dompet dengan sendirinya. Ada satu kalimat yang menggambarkan kemampuannya menangkap perasaan wanita. Ketika serial *'Two Mothers'* selesai, ia berkata seperti ini.

"Akting Jang Seong Hee sangat memukau, kan? Saya juga akan menampar pipi jika menjadi dirinya."

Menyentuh hati konsumen adalah keharusan bagi seorang pebisnis, bukan sekadar menjadi pilihan. Bidang penjualan sungguh luas, ada produk, asuransi, mobil, dan tekniknya pun berbagai macam. Namun, ingatlah bahwa hanya ada satu suara yang menarik bagi konsumen. Suara yang mampu menyentuh perasaan.

Ucapan yang Dingin dan Rasional

—Son Suk Hee/Kim Ju Ha

Pertanyaan Sedingin Es dan Sikap Netral

"Anda mengatakan bahwa peta yang terpampang di Koran *Mainichi* hanyalah laporan berita dari sebuah surat kabar. Padahal dalam naskah 'Perjanjian Damai dengan Jepang' yang memuat peta ini dan peta detail lainnya dijelaskan bahwa 'Atas perintah tentara aliansi, hak administrasi Jepang atas Pulau Dokdo/Takeshima telah dicabut sejak 29 Januari 1946'".

Kalimat di atas dilontarkan presenter Son Suk Hee dalam acara *'Son Suk Hee's Spotlight'* di MBC pada 2005 kepada anggota parlemen Jodai dari prefektur Shimane. Jepang yang bersikeras bahwa Pulau Dokdo/Takeshima adalah milik Jepang. Politikus Jodai adalah orang yang membuat heboh dengan mengajukan rancangan peraturan pembentukan "Hari

Takeshima". Begitu ia mengeluarkan argumen yang tidak masuk akal dalam wawancara via telepon tersebut, Son Suk Hee langsung menyerang tanpa ampun di setiap celah dalam logikanya. Son Suk Hee menegaskan bahwa Pulau Dokdo/Takeshima adalah milik Korea dengan berlandaskan pada data-data, baik dari sisi Korea maupun Jepang. Ia dengan tegas mengungkapkan titik lemah pihak Jepang.

"Pada saat merancang peta kadastral wilayah Jepang modern, pemerintah Jepang memerlukan waktu lima bulan untuk meneliti apakah Pulau Dokdo/Takeshima ini termasuk dalam prefektur Shimane. Lalu Naimudaijin dan Daijo-kan mengirim surat resmi ke prefektur Shimane pada 17 Maret 1877, yang kini disimpan di Kobunroku, yang berisi keputusan bahwa 'Pulau Ulleng dan Pulau Dokdo merupakan wilayah yang tidak berhubungan dengan Jepang'".

Ketika Son Suk Hee menyebutkan catatan resmi pemerintah Jepang modern dengan suara yang lantang, politikus Jodai menjadi kikuk. Ia terdengar jelas kebingungan lalu buru-buru mengakhiri wawancara karena alasan sibuk sambil berkata, "Ini adalah pembahasan di level pemerintahan".

Masih banyak lagi wawancara lainnya yang menunjukkan ketajaman dan kedinginan suara seorang Son Suk Hee. Misalnya dengan aktris Prancis Brigitte Bardot yang mengkritik budaya makan daging anjing, dengan politikus Hong Jun Pyo dari *Grand National Party* yang meminta Son Suk Hee bersumpah tidak akan maju dalam pilkada, atau dengan Park Geun Hye selaku pimpinan partai *Grand National Party* sebelum pemilu

pada 2004, hingga beliau berkata, "Anda mau ribut dengan saya?". Seluruh wawancara itu merefleksikan logikanya yang akurat. Karakter inilah yang membuatnya mampu membawakan acara *'100 Minute Discussion'* di MBC dengan mulus dan menyimpulkan topik diskusi tanpa condong ke sisi mana pun.

Son Suk Hee merupakan presenter yang paling pandai berbicara di antara presenter lainnya, dengan kepala dingin dan sisi rasionalnya sangat luar biasa. Ia tidak pernah berbicara panjang lebar seorang diri. Seorang pembawa acara yang menguasai *mic* di depan bintang tamu bukanlah pemandangan yang bagus. Senjatanya adalah pertanyaan sedingin es dan sikap netral.

Ia kerap kali membuat lawan bicara tak berkutik dengan pertanyaan yang tajam di waktu yang tepat. Mereka jadi kehilangan ambisi untuk meneruskan perdebatan. Banyak wawancaranya yang menunjukkan hal ini dengan baik. Pertanyaan-pertanyaan dinginnya itu muncul dari keakuratan logika berpikir yang berasal dari banyak membaca.

Dalam buku *'How to Win Any Argument'*, Robert Mayer menekankan tentang pentingnya pertanyaan dan mengatakan bahwa pertanyaan dapat menembus lawan bicara yang keras seperti tembok batu.

"Inti dari obrolan yang menggerakkan lawan bicara adalah dengan melemparkan pertanyaan yang membuat berpikir dan membuat mereka mengungkapkan apa pun yang mulanya tidak ingin mereka katakan. Pertanyaan yang membuat mereka tidak bisa menjawab dengan sederhana hanya dengan menggerakkan kepala atau dengan jawaban ya atau tidak."

Son Suk Hee juga orang yang bersikap netral. Ia tidak pernah mengeluarkan pernyataan yang mendukung partai politik tertentu. Ia juga tidak terjun ke politik. Ia selalu berada di tengah-tengah untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan berbagai posisi. Tindakannya untuk menjaga kenetralannya ini sungguh di luar bayangan. Ia selalu menolak ajakan makan bintang tamu karena menurutnya kedekatan personal dapat membuka kemungkinan campur tangan dalam siaran yang semestinya netral. Ia menghindari hubungan interpersonal yang tidak perlu agar bisa tetap netral dari awal hingga akhir. Suaranya sebersih wajahnya yang awet muda. Ia tidak membiarkan satu kata pun keluar dari mulutnya secara sembarangan. Suaranya hanya untuk membawa pertanyaan tajam yang dilontarkannya dari posisi netral, seperti pesawat pengebom yang hanya terbang untuk menjatuhkan bom dengan tepat ke wilayah musuh. Oleh karena itu, suaranya penuh dengan citra dingin dan rasional.

Jadikan Kelemahan Sebagai Daya Tarik

Demikian halnya dengan pembawa acara Kim Joo Ha yang pernah mengatakan bahwa 8 % hal yang membentuknya adalah mimpi buruk bernama Son Suk Hee. Pembawa acara wanita biasanya hanya berperan untuk mendukung pembawa acara pria, tetapi ia muncul sebagai sosok independen dengan suara sedangnya. Terlebih lagi, ia berambut pendek dan suka memakai jaket berkerah seperti pria. Ia terus bergerak tanpa henti dan membedakan dirinya dengan pembawa acara wanita lain dengan citra netralnya. Suaranya memberi kesan dingin

dan rasional seperti pria. Kalimat-kalimat berikut ini dapat menggambarkan hal tersebut.

> "Bagaimana pendapat Anda tentang orangtua yang langsung menghampiri atau mengobati saat ada anak tetangga yang terluka, tetapi acuh tak acuh saat anaknya sendiri yang terluka? Saya penasaran apa yang dirasakan warga kota Gumi, yang tidak mendapat suplai air bersih selama empat hari, tentang pemerintah yang mengirimkan bantuan makanan minuman kepada korban gempa di Jepang."
>
> -*'Late Night News'* MBC, pada 2011-

> "Anda katakan untuk menjadi pembawa acara harus siap menyerahkan segalanya, apa saya juga terlihat demikian?"
>
> -Dalam wawancara dengan politikus Kang Yong Suk di program *'News8'* MBN, pada 2015-

Kepala Speechlab, Lee Sun Mee juga menangkap bakatnya tersebut dan mengulas tentang citra netralnya dan suara sedangnya yang menarik.

"Keterbatasan presenter Kim Joo Ha adalah suara sedangnya yang tebal. Ia sangat bagus dalam melaporkan berita. Namun, ia sangat tidak cocok bila menjadi pembawa acara program edukasi, DJ radio, atau reporter acara *show*. Semua itu akan menjadi seperti berita karena ia membawakannya dengan gaya pembawa berita."

Suara sedang merupakan kelemahan baginya. Namun, ia mampu mengangkat suara sedangnya itu sebagai karakter netral penuh karisma. Tidak ada yang bisa menandingi keunikannya di

antara para pembawa acara wanita yang memesona. Ia berdiri tegak sebagai pembawa acara wanita nomor satu yang menjadi *role model* mahasiswi dan disukai oleh fans wanita maupun pria."

Setiap pembawa acara memiliki suara khas masing-masing. Namun, tidak akan ada yang membantah bila *role model* para calon pembawa acara adalah Son Suk Hee dan Kim Joo Ha. Oleh karena itu, mereka yang ingin sukses sebagai pembawa acara harus berlatih memupuk suara yang dingin dan netral.

Sentuhan Suara yang Lembut

— Lee Geum Hee/ Sung Si Kyung

Suara yang Menemani Selama 20 Tahun

"Selamat malam. Kembali lagi di acara *'Loveday'* di KBS Cool FM bersama saya, Lee Geum Hee. Seperti biasa kami akan memperdengarkan musik yang menenangkan untuk Anda yang ingin beristrirahat setelah melalui hari yang melelahkan, ingin mengumpulkan energi baru dengan *'me time'*, dan yang pasti ini waktunya untuk cinta, musik, dan kenangan."

Suara hangat yang melantun dari radio setiap malam. Di sini, Lee Geum Hee membacakan kisah para pendengar dengan suara lembut dan hangat. Suaranya tidak hanya menarik bagi pendengar tertentu, tetapi bagi semua orang, baik tua muda maupun laki-laki dan perempuan. Terutama karena ia tidak menonjolkan tentang dirinya, melainkan membawakan kisah-kisah hidup yang sederhana secara tenang. Hangatnya

kebahagiaan tersampaikan dengan baik lewat suaranya. Ia menunjukkan dirinya yang sebenarnya saat menyampaikan kalimat berikut.

Kebahagiaan yang ditemukan dan dikisahkan orang lain.
Tidak ada maknanya.
Kebahagiaanmu harus kau temukan sendiri.
Ada banyak kebahagiaan.
Dan kita wajib,
menemukan kebahagiaan itu.

Wanita yang memiliki kemampuan khusus dengan suaranya ini memulai kariernya pada 1998 lewat program *'Lee Geum Hee Gayo Walk'* yang kemudian berubah nama menjadi *'Loveday with Lee Geum Hee'* yang terus mengudara selama 20 tahun hingga saat ini. Pendengar sangat menyukai suara Lee Geum Hee. Pendengar akan mudah bosan dengan suara yang terlalu menonjol. Sementara suara Lee Geum Hee tidak meraih popularitas besar di satu era, tetapi tidak pernah memudar meskipun waktu telah berlalu.

Ia bisa membawakan acara *'Morning Show'* selama 25 tahun karena alasan yang sama. Ia bisa menyatu dengan bintang tamu dengan suaranya yang lembut dan hangat. Ia lebih suka membuat bintang tamu bisa bercerita secara terbuka, sementara ia hanya menjawab "ya" dan bertanya sesekali. Bintang tamu pun merasa seakan beban dan rasa gugupnya hilang tanpa jejak saat berhadapan dengannya. Oleh karena itu, ia mampu menarik simpati bintang tamu dan pendengar di seluruh negeri. Ia menuliskan dalam bukunya *'Naneun twigo Sipji Anhta' (I Don't Want To Run Away)* sebagai berikut.

"Baik pembawa acara ataupun DJ tidak boleh menjadi tokoh utama seorang diri. Begitu pula saat program yang ia bawakan menggunakan namanya sebagai judul. Sampai kapan pun tokoh utama di sebuah program adalah sang bintang tamu. Yang ingin diketahui penonton atau pendengar adalah kisah atau ucapan sang bintang tamu, bukan kemampuan pembawa acara dalam membawakan acara tersebut."

Dengan sedikit berbicara dan disokong oleh suaranya yang hangat dan menyentuh, ia mampu menarik simpati lawan bicara hingga ke tingkat tertinggi, karena siapa pun yang mendengar suaranya akan mengangguk dan merasa mendapat penghiburan hati.

Semanis Bunyi Violin

"Selamat tidur."

Sung Si Kyung yang terkenal dengan kalimat pengantar tidur di atas juga memiliki suara yang lembut dan hangat. Ia mampu menawan lawan bicara dengan suara baritonnya yang manis seolah sedang menyanyikan sebuah lagu *ballad*. Pendengar yang telinganya peka setiap malam berdebar-debar dengan kalimat "selamat tidur"-nya. Ia dipanggil sebagai "Raja *Ballad*" bukan tanpa alasan.

Dalam sebuah kuesioner baru-baru ini pun, suaranya mendapat pengakuan. Ia terpilih sebagai aktor nomor satu untuk membacakan buku dengan suaranya yang lembut, menyingkirkan Lee Seon Gyun, Jo Seung Woo, dan Kim Su Hyeon. Lalu? Deklamasi puisi bertajuk *'Tell Love'* yang selalu

dibawakannya di radio dengan suara semanis madu dikenal luas hingga sekarang.

Entah ia yang bersandar di lenganku
Atau aku yang berbaring dalam tawanya
Kami berjalan pelan-pelan
Menuju jalanan yang gelap
Tanpa pernah menentukan menu.
Romantisme absurdnya
yang memungut daun yang jatuh
untuk diselipkan di dalam buku puisi,
Omelan berisiknya
Yang menerbangkan lelah
Yang menumpuk di pundakku,
Permata musim gugurku yang usang,
Terima kasih, kamu
Yang selalu ada untukku begitu saja.

Apa yang harus dilakukan jika ingin meniru suara hangat Lee Geum Hee dan Sung Si Kyung? Pertama, berlatihlah membaca buku sambil tersenyum dengan mata dan bibir. Senyum harus bisa terbentuk di wajah secara alami saat berbicara. Selain itu, kebaikan juga harus tersirat dalam ucapan. Selanjutnya, lafalkan dengan halus. Maksud ucapan akan tersampaikan dengan baik jika setiap bunyi dilafalkan dengan kuat. Suara harus mengalir dengan lancar seperti melodi biola. Dengan mengikuti dua hal ini, Anda akan bisa mengeluarkan suara yang dapat mencairkan hati lawan bicara yang keras seperti es sekalipun.